



**ИНФОРМАТИКА**  
ЈКП НОВИ САД

ЈКП ИНФОРМАТИКА  
Булевар цара Лазара 3  
21000 Нови Сад, Србија

Контакт центар 0800 222 021  
Факс +381.21.528.014

ПИБ 101651557  
МАТ 08023182

[www.nsinfo.co.rs](http://www.nsinfo.co.rs)

Број: 18112-3/22  
Датум: 20.10.2022.

## **ДУГОРОЧНИ ПЛАН ПОСЛОВНЕ СТРАТЕГИЈЕ И РАЗВОЈА ЈКП „ИНФОРМАТИКА“ НОВИ САД ЗА ПЕРИОД ОД 2022. ГОДИНЕ ДО 2032. ГОДИНЕ**

ПОСЛОВНО ИМЕ: ЈКП „ИНФОРМАТИКА“ НОВИ САД  
СЕДИШТЕ: НОВИ САД, БУЛЕВАР ЦАРА ЛАЗАРА БРОЈ 3  
ПРЕТЕЖНА ДЕЛАТНОСТ: 61.10 КАБЛОВСКЕ ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈЕ  
МАТИЧНИ БРОЈ: 08023182  
ПИБ: 101651557  
ЈББК: 81368  
НАДЛЕЖНИ ОРГАН ЈЕДИНИЦА ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ: ГРАДСКА УПРАВА ЗА КОМУНАЛНЕ  
ПОСЛОВЕ ГРАДА НОВОГ САДА

**Октобар, 2022. године**

## С А Д Р Ж А Ј

1. ПРОФИЛ ПРЕДУЗЕЋА.....	3
2. ЗАКОНСКИ ОКВИР КОЈИ УРЕЂУЈЕ ПОСЛОВАЊЕ ПРЕДУЗЕЋА.....	6
3. СТРАТЕШКИ ПРАВЦИ РАЗВОЈА И УНАПРЕЂЕЊА ОСНОВНИХ ДЕЛАТНОСТИ.....	12
4. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И ОРГАНИЗАЦИЈА ПРЕДУЗЕЋА.....	29
5. КАДРОВСКА ПОЛИТИКА И ПЛАН ЗАПОСЛЕНОСТИ.....	34
6. ПОЛИТИКА ЦЕНА.....	35
7. ИНВЕСТИЦИЈЕ.....	36
8. МЕРЕ ЗА РЕАЛИЗАЦИЈУ ПЛАНА.....	39

## **1. ПРОФИЛ ПРЕДУЗЕЋА**

### **1.1. Историјат, назив и локација предузећа**

Назив организације је Јавно комунално предузеће "ИНФОРМАТИКА" за послове из области телекомуникација, информатике и наплате комунално - стамбених производа и услуга, Нови Сад.

Седиште Предузећа је у Новом Саду, Булевар цара Лазара бр. 3.

Скраћено пословно име је ЈКП „Информатика“ Нови Сад.

Корени данашње ЈКП "Информатика" Нови Сад сежу до 1971. године, када је основан рачунарски центар при тадашњем Заводу за изградњу Града са циљем организовања и развијања послова информатике за потребе Општине Нови Сад.

Почетно постављена физиономија рачунарског центра, претрпела је до данас низ организационих промена. Године 1975. формира се РО "УРБИС" и у њеном саставу ООУР "Информатика" Завод за информатику. Од 1982. године ООУР "Информатика" Завод за информатику, са непромењеном делатношћу послује у саставу нове РО "УРБИС" Завод за урбанизам, информатику и грађевинско земљиште. Године 1988. мења се статус фирме и она се организује као РО "Информатика", а 1989. године као ДП "Информатика".

Априла 1993. године, Скупштина Града доноси Одлуку о организовању Јавног предузећа "Информатика" Нови Сад. Изменом Одлуке о организовању у децембру 2008. године као и доношењем Одлуке о одређивању комуналних делатности од локалног интереса и начину поверавања обављања комуналних делатности ("Службени лист Града Новог Сада", број 53/08), мења се статус у јавно комунално предузеће.

### **1.2. Статус предузећа, правна форма и власничка структура**

Правни положај и статус Предузећа регулисан је Одлуком о усклађивању Одлуке о организовању Јавног предузећа „Информатика“ Нови Сад („Службени лист Града Новог Сада“, бр. 47/16 и 28/21) и Статутом ЈКП „Информатика“ Нови Сад од 20.10.2016. године.

ЈКП „Информатика“ Нови Сад уписана је у Регистар привредних субјеката код Агенције за привредне регистре, БД. 1100/2005 од 07.02.2005. године.

Оснивач ЈКП „Информатика“ Нови Сад је Град Нови Сад, Жарка Зрењанина 2, матични број 08179115. Град Нови Сад је власник 100% удела у основном капиталу Предузећа.

### 1.3. Делатност предузећа

Претежна делатност Предузећа је:

- 61.10 Кабловске телекомуникације.

Предузеће обавља и делатности:

- 26.20 Производња рачунара и периферне опреме,
- 42.22 Изградња електричних и телекомуникационих водова,
- 43.21 Постављање електричних инсталација,
- 58.29 Издавање осталих софтвера,
- 61.20 Бежичне телекомуникације,
- 61.90 Остале телекомуникационе делатности,
- 62.01 Рачунарско програмирање,
- 62.02 Консултантске делатности у области информационе технологије,
- 62.03 Управљање рачунарском опремом,
- 62.09 Остале услуге информационе технологије,
- 63.11 Обрада података, хостинг и сл.,
- 63.12 Веб портали,
- 71.12 Инжењерске делатности и техничко саветовање,
- 95.11 Поправка рачунара и периферне опреме,
- 95.12 Поправка комуникационе опреме,
- изградња, одржавање и пружање сервиса (услуга) у области телекомуникационог система -оптичка, кабловска и друга телекомуникациона инфраструктура и
- послови и услуге из области информационо-комуникационих технологија, укључујући и хардверско-софтверску подршку, који се пружају органима Града Новог Сада и службама чији је оснивач Град, и
- трговина на велико и мало.

Предузеће обавља и послове спољнотрговинског промета у оквиру регистроване делатности.

Предузеће обавља и:

- пројектовање, изградњу и одржавање локалних рачунарских мрежа-ЛАН, и рачунарских мрежа на ширем подручју-МАН,
- израду, увођење и вођење пројеката комплексних информационих система,
- изградњу и вођење Општег информационог система Града Новог Сада и информационог система органа Града,
- послове обједињене обраде и наплате комунално-стамбених производа и услуга,
- надзор над грађевинским и електро радовима на телекомуникационој мрежи
- формирање сета техничких услова и припадајуће техничке документације неопходне за прикључење корисника на оптичку телекомуникациону инфраструктуру,

- издавање сагласности на пројектну документацију пословних и стамбених објеката, ради испуњености услова за изградњу телекомуникационе мреже,
- технички пријем и прикључење пословних и стамбених објеката на оптичку телекомуникациону инфраструктуру,
- издавање претходних услова и давање сагласности на пројектну документацију за изградњу других телекомуникационих инфраструктура,
- стварање техничких услова за пружање сервиса (услуга) трећим лицима,
- пружање сервиса (услуга) трећим лицима,
- дистрибуцију сервиса (услуга) трећим лицима,
- послове везане за наплату сервиса (услуга),
- управљање, контролу и експлоатацију телекомуникационог система-оптичком, кабловском и другом телекомуникационом инфраструктуром и сервисима (услугама),
- централизовано складиштење података,
- мерење и издавање атеста за инсталацију Етхернет мрежа,
- обуку и консалтинг из области информационо-комуникационих технологија,
- пројектовање, креирање, одржавање и администрацију база података,
- услуге у области обраде података,
- прикупљање, превоз и испорука поштанских пошиљки, осим делатности поште,
- рачуноводствени и књиговодствени послови,
- закључивање уговора о условима и начину коришћења станова у државној својини датих у закуп, између закупца стана и Јавног предузећа, о правима и обавезама у вези закупа стана,
- организовање и вођење евиденције стамбених зграда и станова, вођење евиденције корисника станова и других евиденција везано за обављање делатности и послова из надлежности Јавног предузећа, и
- изградња, одржавање и ажурирање база података на основу адресног регистра и регистра просторних јединица, о изграђеном стамбеном и пословном простору и корисницима простора, као и послови који се реализују коришћењем база података Јавног предузећа.

#### **1.4. Право коришћења средстава у јавној својини и вредност укупног капитала**

Надзорни одбор ЈКП „Информатика“ Нови Сад је, уз претходну сагласност Скупштине Града Новог Сада, број: 352-3/2021-145-I од 26. маја 2021. године, донео Одлуку о повећању основног капитала, број: 9347-5/2021 од 03. јуна 2021. године. Одлуком је предвиђено да је основ повећања основног капитала ЈКП „Информатика“ Нови Сад претварање дела нераспоређене добити из последње пословне године у основни капитал ЈКП „Информатика“ Нови Сад.

Скупштина Града Новог Сада донела је Одлуку о измени Одлуке о усклађивању Одлуке о организовању ЈКП „Информатика“ Нови Сад, број: 352-1/2021-286-I од 18. јуна 2021. године.

Основни капитал ЈКП „Информатика“ Нови Сад регистрован у Регистру привредних субјеката је:

- Уписан новчани капитал 100 РСД
- Уплаћен новчани капитал 100 РСД
- Уписан новчани капитал 74.560.572,67 РСД
- Уплаћен новчани капитал 74.560.572,67 РСД
- Уписан неновчани капитал 47.921.662,62 РСД
- Унет неновчани капитал 47.921.662,62 РСД

Основни капитал Предузећа износи 122.482.335,29 динара.

Имовину ЈКП “Информатика” Нови Сад чине право својине на покретним и непокретним стварима, новчана средства и хартије од вредности и друга имовинска права, која су пренета у својину Предузећа у складу са законом, укључујући и право коришћења на стварима у јавној својини.

## **2. ЗАКОНСКИ ОКВИР КОЈИ УРЕЂУЈЕ ПОСЛОВАЊЕ ПРЕДУЗЕЋА**

Закон о јавним предузећима („Службени гласник РС”, бр. 15/16 и 88/19)

Закон о привредним друштвима („Службени гласник РС”, бр. 36/11, 99/11, 83/14 - др. закон, 5/15, 44/18, 95/18, 91/19 и 109/21);

Закон о раду („Службени гласник РС”, бр. 24/05, 61/05, 54/09, 32/13, 75/14, 13/17-УС, 113/17 и 95/18-аутентично тумачење);

Закон о локалној самоуправи („Службени гласник РС”, бр. 129/07, 83/14- др. закон, 101/16- др. закон, 47/18 и 111/21-др. закон);

Закон о финансирању локалне самоуправе („Службени гласник РС”, бр. 62/06, 47/11, 93/12, 99/13- усклађени дин. изн., 125/14- усклађени дин. изн., 95/15- усклађени дин. изн., 83/16, 91/16- усклађени дин. изн., 104/16- др. закон, 96/17-усклађени дин.изн., 89/18-усклађени дин.изн., 95/18-др.закон, 86/19-усклађени дин.изн., 126/20 - усклађени дин.изн, 99/21-услађени дин. изн и 111/21-др. закон);

Закон о утврђивању максималне зараде у јавном сектору („Службени гласник РС”, број 93/12);

Закон о буџетском систему („Службени гласник РС”, бр. 54/09, 73/10, 101/10, 101/11, 93/12, 62/13,63/13 - испр., 108/13, 142/14, 68/15 - др. закон, 103/15, 99/16, 113/17, 95/18, 31/19, 72/19, 149/20, 118/21 и 118/21- др. закон);

Закон о рачуноводству („Службени гласник РС”, бр. 73/19 и 44/21)

Закон о ревизији („Службени гласник РС”, број 73/19);

Закон о извршењу и обезбеђењу („Службени гласник РС”, бр. 106/15, 106/16- аутентично тумачење, 113/17- аутентично тумачење, 54/19 и 9/20- аутентично тумачење);

Закон о општем управном поступку („Службени гласник РС”, бр. 18/16 и 95/18-аутентично тумачење);

Закон о становању и одржавању зграда („Службени гласник РС”, бр. 104/16 и 9/20 - др.закон);

Закон о комуналним делатностима („Службени гласник РС”, бр. 88/11, 104/16 и 95/18);

Закон о затезној камати („Службени гласник РС”, број 119/12);

Закон о парничном поступку („Службени гласник РС”, бр. 72/11, 49/13-УС, 74/13- УС, 55/14, 87/18 и 18/20);

Закон о стечају („Службени гласник РС”, бр. 104/09, 99/11- др. закон, 71/12 одлука УС, 83/14, 113/17, 44/18 и 95/18);

Закон о јавним набавкама („Службени гласник РС”, број 91/19);

Закон о облигационим односима („Сл. лист СФРЈ” бр. 29/78, 39/85, 45/89 – одлука УСЈ и 57/89, „Сл. лист СРЈ” број 31/93, „Сл. лист СЦГ” број 1/03- Уставна повеља и „Сл.гласник РС”, број 18/20);

Закон о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, бр. 44/10, 60/13- УС, 62/14 и 95/18-др.закон);

Закон о планирању и изградњи („Службени гласник РС”, бр. 72/09, 81/09 – испр, 64/10- УС, 24/11, 121/12, 42/13-УС, 50/13 –УС, 98/13-УС, 132/14, 145/14, 83/18, 31/19, 37/19-др.закон, 9/20 и 52/21);

Закон о слободном приступу информацијама од јавног значаја („Службени гласник РС”, бр. 120/04, 54/07, 104/09, 36/10 и 105/21);

Закон о заштити података о личности („Службени гласник РС”, број 87/18);

Закон о заштити пословне тајне („Службени гласник РС”, број 53/21);

Закон о тајности података („Службени гласник РС”, број 104/09);

Закон о оглашавању („Службени гласник РС”, бр. 6/16 и 52/19-др.закон);

Закон о државном премеру и катастру („Службени гласник РС”, бр. 72/09, 18/10 , 65/13, 15/15-УС, 96/15, 47/17-аутентично тумачење, 113/17- др.закон, 27/18-др.закон, 41/18- др.закон и 9/20-др.закон);

Закон о регистру просторних јединица и Адресном регистру („Службени гласник РС”, број 9/20);

Закон о поштанским услугама („Службени гласник РС”, број 77/19);

Закон о порезима на имовину („Службени гласник РС”, бр. 26/01, „Сл. лист СРЈ”, број 42/02- одлука СУС и „Службени гласник РС”, бр. 80/02, 80/02- др. закон, 135/04, 61/07, 5/09, 101/10, 24/11, 78/11, 57/12- УС, 47/13, 68/14 - др. закон, 95/18, 99/18- УС, 86/19 , 144/20 и 118/21 );

Закон о порезу на додату вредност („Службени гласник РС”, бр. 84/04, 86/04-испр. 61/05, 61/07, 93/12, 108/13, 6/14 - усклађени дин. изн., 68/14 - др. закон, 142/14, 5/15- усклађени дин. изн., 83/15, 5/16 усклађени. дин.изн. 108/16, 7/17 усклађени дин. изн., 113/17, 13/18- усклађени дин.изн., 30/18, 4/19-усклађени дин.изн., 72/19, 8/20-усклађени дин.изн. и 153/20);

Закон о јавној својини („Службени гласник РС”, бр. 72/11, 88/13, 105/14, 104/16- др. закон, 108/16, 113/17, 95/18 и 153/20);

Закон о престанку важења Закона о привременом уређивању основица за обрачун и исплату плата, односно зарада и других сталних примања код корисника јавних средстава („Службени гласник РС”, број 86/19);

Закон о информационој безбедности („Службени гласник РС”, бр. 6/16, 94/17 и 77/19);

Закон о заштити узбуњивача („Службени гласник РС”, број 128/14);

Закон о спречавању злостављања на раду („Службени гласник РС”, број 36/10);

Закон о културним добрима („Службени гласник РС”, бр.71/94, 52/11 – др.закони, 99/11 – др.закон, 6/20 др.закон, 35/21-др. закон и 129/21-др. закон);

Закон о заштити од пожара („Службени гласник РС”, бр. 111/09, 20/15, 87/18 и 87/18- др.закон);

Закон о смањењу ризика од катастрофа и управљању ванредним ситуацијама („Службени гласник РС”, број 87/18);

Закон о безбедности и здрављу на раду („Службени гласник РС”, бр. 101/05, 91/15 и 113/17-др.закон);

Закон о приватном обезбеђењу („Службени гласник РС”, бр. 104/13, 42/15 и 87/18);

Закон о централном регистру обавезног социјалног осигурања („Службени гласник РС”, бр. 95/18 и 91/19);

Закон о електронском фактурисању („Службени гласник РС”, број 44/21 и 129/21 );

Закон о заштити потрошача („Службени гласник РС”, број 88/21);

Закон о родној равноправности („Службени гласник РС”, број 52/21);

Закон о професионалној рехабилитацији и запошљавању особа са инвалидитетом („Службени гласник РС”, бр. 36/09, 32/13 и 14/22-др.закон).

#### **Подзаконски акти:**

Уредба о садржини, обрасцу и начину подношења јединствене пријаве на обавезно социјално осигурање, јединственим методолошким принципима и јединственом кодексу шифара за унос података у Јединствену базу Централног регистра обавезног социјалног осигурања („Службени.гласник РС”, број 132/21);

Уредба о начину и поступку достављања података, као и о другим питањима у вези са достављањем података и вођењем Регистра запослених, изабраних, именованих,



постављених и ангажованих лица код корисника јавних средстава („Службени гласник РС“, број 6/21);

Уредба о поступку за прибављање сагласности за ново запошљавање и додатно радно ангажовање код корисника јавних средстава („Службени гласник РС“, број 159/20);

Уредба о поступку обавештавања о инцидентима у информационо-комуникационим системима од посебног значаја („Службени гласник РС“, број 11/20);

Правилник о врсти, обиму и динамици активности текућег и инвестиционог одржавања зграда и начину сачињавања програма одржавања („Службени гласник РС“, број 54/17);

Правилник о садржини конкурсне документације у поступцима јавних набавки („Службени гласник РС“, број 21/21);

Правилник о поступку отварања понуда („Службени гласник РС“, број 93/20);

Правилник о поступку спровођења обједињене процедуре електронским путем („Службени гласник РС“, број 68/19);

Правилник о поступању по захтеву извршног повериоца Комори јавних извршитеља за одређивање Јавног извршитеља којем се подноси предлог за добровољно намирење новчаног потраживања насталог из комуналних услуга и сродних делатности, предлог за извршење на основу веродостојне и извршне исправе ради намирења новчаног потраживања насталог из комуналних услуга и сродних делатности и предлог за извршење у којем је као извршни дужник назначен директни или индиректни корисник буџетских средстава („Службени гласник РС“, бр.2/20 и 92/21);

Правилник о превентивним мерама за безбедан и здрав рад за спречавање појаве и ширења епидемије заразне болести („Службени гласник РС“, број 94/20);

Правилник о елементима електронске фактуре, форми и начину доставе пратеће и друге документације кроз систем електронских фактура, начину и поступку електронског евидентирања обрачуна ПДВ у систему електронских фактура и начину примене стандарда електронског фактурисања („Службени гласник РС“, број 69/21, 132/21 и 46/22);

Правилник о начину и поступку регистровања за приступ систему електронских фактура, начину приступања и коришћења система електронских фактура и начину коришћења података који су доступни у систему електронских фактура („Службени гласник РС“, број 69/21, 132/21 и 46/22);

Одлука о градским управама Града Новог Сада („Службени лист Града Новог Сада“, бр.52/08, 55/09, 11/10, 39/10, 60/10, 69/13, 70/16, 54/20 и 58/21);

Одлука о усклађивању Одлуке о организовању Јавног предузећа „Информатика“ Нови Сад („Службени лист Града Новог Сада“, бр. 47/16 и 28/21);

Одлука о општем информационом систему Града Новог Сада („Службени лист Града Новог Сада“, број 59/18);

Одлука о обједињеној наплати комунално-стамбених и других услуга („Службени лист Града Новог Сада“, бр. 8/94, 12/95 и 9/97-одлука УСРС);

Одлука о утврђивању критеријума за ослобађање дела обавезе плаћања комуналних производа и услуга („Службени лист Града Новог Сада”, број 11/95);

Одлука о одређивању комуналних делатности од локалног интереса и поверавању обављања комуналне делатности од локалног интереса („Службени лист Града Новог Сада”, број 69/13);

Одлука о изградњи, одржавању и пружању услуга Телекомуникационог система Града Новог Сада („Службени лист Града Новог Сада”, бр. 53/08, 69/13 и 59/18);

Одлука о видео надзору Града Новог Сада („Службени лист Града Новог Сада”, бр. 55/09 и 32/11 и „Службени гласник РС”, бр. 63/12- УС, и „Службени лист Града Новог Сада”, бр.27/12-УС);

Одлука о димничарским услугама („Службени лист Града Новог Сада”, бр. 26/13, 28/14 и 61/19);

Одлука о продајној цени производње и испоруке топлотне енергије за грејање просторија и продајне цене за утрошену топлотну енергију за припрему топле потрошне воде („Службени лист Града Новог Сада”, број 4/19);

Одлука о утврђивању цена испоруке воде и уклањања вода путем јавне канализације или путем чишћења септичких јама и цену услуга чишћења септичких јама више од два пута годишње („Службени лист Града Новог Сада”, бр. 3/11, 5/20 и 37/22);

Одлука о одржавању чистоће („Службени лист Града Новог Сада”, бр. 25/10, 37/10-испр., 3/11-испр., 21/11, 13/14, 34/17, 16/18, 31/19 и 59/19);

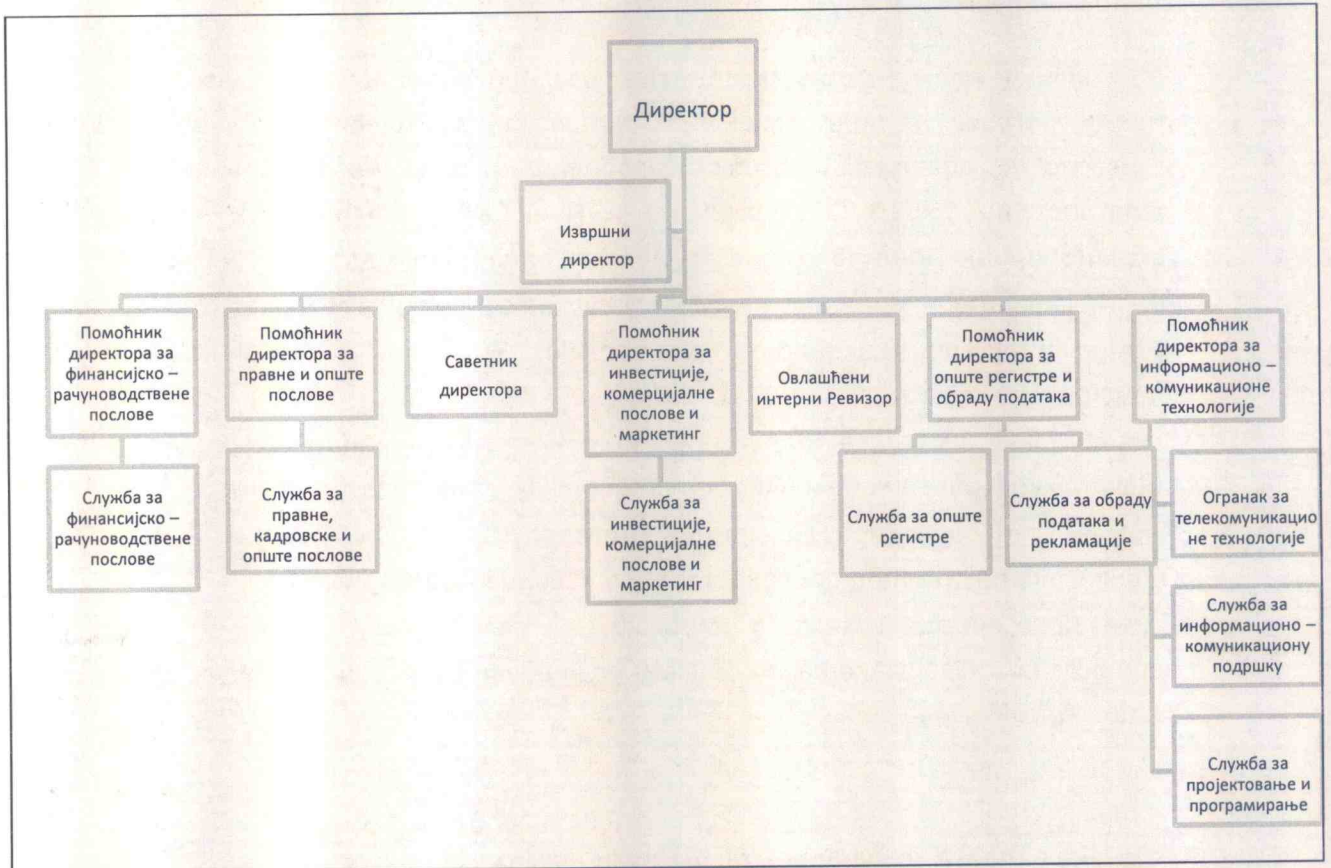
Одлука о утврђивању цена услуга сакупљања, транспорта и одлагања отпада („Службени лист Града Новог Сада”, број 37/22);

Одлука о поверавању послова вршења инжењерских делатности ЈКП „Информатика“ Нови Сад („Службени лист Града Новог Сада”, број 14/17);

Одлука о обрасцу и начину достављања годишњег извештаја органа јавне власти о радњама предузетим у циљу примене Закона о слободном приступу информацијама од јавног значаја („Службени гласник РС”, број 10/2022);

Закључак Скупштине Града Новог Сада број 352-7/2017-457-1-I од 26.05.2017.године;

## 2.1. Организациона шема



### 3. СТРАТЕШКИ ПРАВЦИ РАЗВОЈА И УНАПРЕЂЕЊА ОСНОВНИХ ДЕЛАТНОСТИ

Стратешки правци развоја Предузећа дефинисани су циљевима као што су:

- Континуиран рад на мобилизацији свих расположивих људских, материјалних и других ресурса у циљу смањења трошкова, а повећања ефективности и ефикасности обављања послова, првенствено оних из оквира комуналних делатности поверених ЈКП „Информатика“ Нови Сад од стране Града Новог Сада,
- Позиционирање Предузећа као Дата центра Града Новог Сада.
- ЈКП „Информатика“ Нови Сад у сваком дому као сервис интегратор кроз савремене информационо-комуникационе технологије – тежи да приближи Град корисницима услуга.
- Континуирана изградња, одржавање и неометано функционисање комуналних објеката као и очување техничког и технолошког јединства.
- Перманентан рад на побољшању квалитета услуга,
- Одржавање позитивног пословног угледа и имиџа Предузећа.
- Одржавање високог квалитета услуга које запослени могу да пруже постиже се непрекидним усавршавањем у области пословања фирме што је један од основа за даљи развој Предузећа.

#### 3.1. Обједињена наплата комунално-стамбених и других услуга

Најкомплекснији пословни процес у ЈКП „Информатика“ Нови Сад који се протеже кроз све организационе јединице предузећа је Обједињена наплата комунално – стамбених и других услуга. Почев од обраде података која прикупља и ажурира податке, генерише и контролише рачуне преко штампе рачуна, рекламација и наплате, као и до књижења и преноса средстава па све до опомињања и утужења и све то уз неопходну хардверску и софтверску, односно ИКТ подршку.

Општи РЕГистри (ОРЕГ) су електронске базе података Општег Информационог Система (ОИС) Града Новог Сада. Регистар становништва, Регистар организација и заједница и Регистар просторних јединица као основни заједно са другим регистрима чине ОРЕГ.

Систем обједињене наплате се директно ослања на ОРЕГ и зависи од ажурности и тачности његових података. Потребно је континуирано спроводити све потребне активности како би подаци у поменутих регистрима били ажурни и тачни.

Канцеларија за информационе технологије и електронску управу Владе Републике Србије развила је Информациони систем за размену података. У питању је софистициран информатички алат који службеницима у јавном сектору омогућава прибављање података по службеној дужности.

Носиоци највећих база података - Министарство државне управе и локалне самоуправе, Министарство унутрашњих послова, Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање, Централни регистар обавезног социјалног осигурања, Национална служба за запошљавање, Министарство правде, Пореска управа Републике Србије и Републички геодетски завод, омогућили су приступ ка више десетина својих база података преко Сервисне магистрале органа.

Континуирано се спроводе све потребне активности како би подаци у поменутим регистрима били ажурни и тачни. Од њих зависи функционисање већине софтверских система и подсистема Града Новог Сада и у директној су вези са Обједињеном наплатом. Први и најтежи корак је обезбедити благовремен и континуиран прилив тачних података, а сматрају се тачним подаци добијени директно из извора података.

Стратешко опредељење Предузећа је да обезбеди континуиран прилив података, тамо где је то могуће, из званичних извора података, другим речима да се прикључи на Сервисну магистралу.

Да би постало корисник система за размену података Предузеће мора да спроведе низ активности:

- дефинисати који су нам подаци потребни
- установити ко је правни власник евиденције потребних података
- упутити захтев власнику евиденције да нам одобри приступ решењем
- која технологија повезивања би нам одговарала
- у ком кораку неког пословног процеса нам треба податак
- дефинисати да ли је потребно да податке добијамо појединачно за сваки конкретан случај (унос) или су нам подаци потребни у виду масовног уноса у наш информациони систем (базу/евиденцију).

Као и претходних година неопходно је:

- радити на унапређењу међусобне повезаности и усклађености рада ЈКП „Информатика“ Нови Сад са другим Субјектима ОИС-а,
- успостављање и одржавање квалитетнијег пословног односа са Субјектима ОИС-а чија је обавеза, по одлуци о ОИС-у, да прикупљају, обезбеђују и ажурирају податке и информације за базу података ОИС-а на основу чињеница о којима воде евиденције и о оним које су утврђене у законом прописаним поступцима,
- указивати на значај база података ОИС-а, како за развој и функционисање модерног Града, тако и за све његове грађане промовисањем бенефита које такав систем доноси локалној самоуправи.

Обједињена обрада податка подразумева поред ажурирања података базу података ОИС-а и ажурирање регистара података специфичних и неопходних за Обједињену наплату тзв. Посебних евиденција, које директно утичу на тачност обрачуна. Ту спадају, између осталих, евиденција чланова домаћинства, евиденције власника и корисника простора стамбене или пословне намене, квадратура простора, број димњака и вентилационих отвора, евиденције корисника и пружаоца услуга, правила обрачуна, ценовника и попушта, евиденција мерних уређаја (водомери, струјомери, топлотне подстанице, мерачи...), евиденције повластица (пензионери, социјални случајеви, инвалиди...), сви књиговодствени подаци, подаци везани за опомињање и тужење.

Висок степен ажурности и тачности ових података је један перманентан циљ Предузећа и остварује се кроз:

- вођење матичне евиденције стамбеног простора,
- свакодневни упорни рад на одржавању веома променљивих података,
- сарадња, тимски рад и неговање партнерских односа са даваоцима услуга у систему обједињене наплате,
- двосмерна комуникација и размена података са даваоцима услуга у систему обједињене наплате,
- размена података и информација са Градском управом за социјалну и дечију заштиту везано за евиденцију повластица,
- редовни и ванредни састанци са даваоцима услуга у циљу подизања квалитета пословног односа,
- анализа информација добијених од корисника (правна и физичка лица) обједињене наплате прикупљених путем контакт центра Предузећа, шалтера за рекламације, сервиса на званичном сајту Предузећа као и андроид апликације Моји Рачуни.

Предузеће је у сарадњи са својим оснивачем и даваоцима комуналних услуга, зарад несметаног функционисања комуналног система Града дефинисало, усагласило и обезбедило неопходне услове за доношење Решења о утврђивању висине накнаде за обављање послова обједињене наплате ("Службени лист Града Новог Сада", бр. 1/14, 2/15, 7/16, 78/16 и 48/17).

Планиране активности:

- Увођење нових нивоа контроле пре и после обраде, непосредно пре штампе рачуна;
- Увести начине контроле доставе рачуна, нпр. анкета грађана путем мејла о датуму доставе рачуна;
- спровођење поменутих активности везаних за ажурирање и подизање тачности података база података ОИС-а и посебних евиденција система обједињене наплате на виши ниво;
- Унапређење софтверског решења за опомињање и утужење правних лица;
- Унапређење софтверског решења књиговодства обједињене наплате;
- Успостављање боље комуникације са грађанима, скупштинама стамбене заједнице, правним лицима као и даваоцима комунално стамбених производа и услуга:
  - ефикаснијим извештавањем из система обједињене наплате,
  - развој и одржавање успостављених електронских (web) сервиса, доступних на сајту Предузећа, као и апликација за мобилне уређаје, намењених бољем информисању грађана, двосмерној комуникацији као и обављање одређених послова електронским путем (промена чланова домаћинства, пријава и одјава осигурања и др.),
  - подизање квалитета и обима услуге наплате и рекламација на шалтерима Предузећа,
- Повећање броја учесника – давалаца услуга у обједињеној наплати ради смањења пратећих трошкова (трошкови дистрибуције, трошкови принудне наплате и сл.).

### 3.2. Послови из области телекомуникација

Правац будуће пословне акције ЈКП „Информатика“ Нови Сад је одржавање стабилности и самоодрживости Телекомуникационог система Града Новог Сада повећањем броја корисника и сервиса као и промовисање мреже и њених могућности широј друштвеној заједници. Са тим циљем планирано је :

- интензивирање изградње (ширење) ТК система у приградским насељима;
  - Имајући у виду вредност и потенцијал оптичке телекомуникационе мреже, како за потенцијалне пружаоце телекомуникационих услуга, тако и за крајње пословне и приватне кориснике, тако и за сам Град Нови Сад, ЈКП „Информатика“ Нови Сад планира проширења оптичке телекомуникационе мреже отвореног типа како би покрила целу територију Града Новог Сада и приградских насеља.

- повезивање ТК система са другим градовима, (оптички линк ка Београду);
- изградња јединственог информационог система институција културе Града Новог Сада;
- интезивирање изградње приступне (дистрибутивне) мреже ТК система.

У члану 6. тачка 10. важећег Закона о култури као један од Општих интереса наводи се и Изградња и унапређење јединственог информационог система у области заштите културног наслеђа. Први корак у реализацији јединственог система је свакако међусобно телекомуникационо повезивање институција културе.

- изградња и повезивање на ТК систем институција културе
  - услуга преноса података
    - за прикључене објекте би ЈКП „Информатика“ Нови Сад пружала услуге преноса података (предложена брзина преноса података од 100 Mbps).
  - инсталација WiFi сервиса
    - За пружање услуге бежичног интернета неопходно је изградити инфраструктуру.
  - пружање Интернет сервиса
    - за пружање Интернет сервиса преко ЛАН мреже корисника или WiFi-а неопходно је на свакој локацији уградити и конфигурисати одговарајућу активну опрему.
  - пружање услуге IP телефоније
    - изградњом неопходне инфраструктуре и преласком на IP телефонију омогућило би се да телефонирање унутар сваке институције и између њих буде бесплатно.
  - Имплементиран је Cloud контакт центра у Data центру Предузећа као сервис. На овај начин је креирана нова услуга која се може пружати трећим лицима путем ТК система из Data центра Предузећа.
  - пружање других ИКТ сервиса
- пружање одговарајућих ИКТ сервиса основним и средњим школама у граду.

Већина средњих и основних школа у Граду су повезне на ТК систем. Једини сервис који користе тим путем је видео надзор реализован у оквиру пројекта „Нови Сад безбедан град“. Сматрамо да је ово озбиљан и недовољно искоришћен потенцијал. Потребно је изградити WiFi инфраструктуру у школама и омогућити им, на тај начин и



пружити услугу безбедног Интернета. Интернет конекција омогућила би и низ различитих ИКТ сервиса које је потребно дефинисати у сарадњи са конкретном школом као и Градском управом за образовање и Градском управом за културу.

- наставак изградње постојећег ТК система кроз наставак изградње система видео надзора, система бежичног приступа Интернету у граду (постављање access pointa), система за мерење загађености и буке (постављање сензора).
- Изградња приступне мреже FTTH (fiber to the home – оптичко влакно до крајњег корисника)

У досадашњој стратегији развоја Телекомуникационог систем Града Новог Сада приоритет је стављен на ширење оптичке мреже, тј. на покривање што већег географског подручја са задатком повезивања јавних и јавно-комуналних предузећа Града, Градских управа, школа и предшколских установа и стварања телекомуникационих предуслова за реализацију одређених сервиса као што је видео надзор, бесплатан приступ Интернету на одређеним локацијама у граду и слично.

Оно што недостаје ТК систему је приступна мрежа чија је изградња предуслов за комерцијализацију.

ЈКП „Информатика“ Нови Сад планира да реализује пројекат изградње и проширења постојеће оптичке телекомуникационе мреже (Телекомуникационог система Града Новог Сада) отвореног типа по принципу FTTH (fiber to the home – оптичко влакно до крајњег корисника) на територији града Новог Сада.

Оптичка приступна мрежа мора бити пројектована и изграђена тако да трошкови изградње и одржавања буду што мањи, уз обезбеђење потребног нивоа квалитета и поузданости мреже. Мрежа треба по правилу да буде реконфигурабилна, односно њена архитектура и карактеристике треба да се прилагођавају условима саобраћаја, захтеваном квалитету сервиса итд.

На основу тренутног степена развоја постојеће оптичке телекомуникационе мреже и свих других релевантних података потребно је у првој фази, фази припреме:

- сагледати потребе пословних и резиденцијалних корисника,
- дефинисати конкретан пројектни задатак,
- одредити се за топологију (P2P и /или P2MP -AON,PON?) и технологију оптичке приступне мреже,
- решење приступне мреже зависи од типа објекта (колективно или индивидуално становање, нови или постојећи објекти, приземни или спратни објекат),
- одредити се за начин реализације кућне инсталације (постојећи прописи, надлежности, сагласности итд.),

- тип опреме (главни, спратни, кориснички телекомуникациони ормар, активна опрема),
- модели и варијанте прикључења корисника,
- планирати фазну реализацију, део по део мреже,
- сагледати обим пројекта и инвестиције,
- израда идејног пројекта,
- понудити више различитих модела одрживог развоја и одредити са за један или више од њих.

У другој фази, фази реализације потребно је на првом месту сагледати и обезбедити неопходне материјалне, техничке и људске ресурсе а потом следи реализација пројекта по фазама на основу приоритета. Томе претходи:

- израда пројектне документација,
- добијање потребних дозвола и сагласности,
- набавити потребну активну и пасивну опрему (материјал за изградњу),
- дефинисање послова који се морају подговорити.

Трећа фаза, фаза експлоатације је на неки начин већ у току, тамо где постоји реализована приступна мрежа и биће све масовније како се буде одмицало са фазом реализације. Циљ је да мрежа постане профитабилна и да самофинансира даљи развој и одржавање. У овој фази посебну пажњу треба посветити на:

- маркетиншко деловање на комплетном градском тржишту и
- стално омасовљавање корисника система и побољшавање односа понуда/цена/број корисника.

Већ сада постоји, а омасовљавањем корисника биће још израженија потреба за иновирањем и формирањем комплексног центра за одржавање, администрацију, дистрибуцију и наплату сервиса. Такав центар је у константној експанзији и паралелно се развија са остатком система.

- Паралелно са изградњом приступне мреже потребно је радити и на креирању нових и подизању квалитета постојећих сервиса DATA центра.

Циљеви које је ЈКП „Информатика“ поставила као приоритетне у наредном периоду, намећу потребу већег степена искоришћења постојећег DataCentra изграђеног по стандардима ISO 27001 - Управљање безбедношћу информација.

Корисници овог DataCentra и услуга могли би да буду:

- банке, осигуравајућа друштва и друге финансијске установе које имају законом прописана правила о чувању података на disaster recovery локацијама,
- корисници услуга ЈКП „Информатика“ Нови Сад (ЈП, ЈКП и ГУ),
- остали привредни субјекти који имају потребе за сигурним и поузданим информационом системом и услугама које ИС нуди.

У првом кораку је потребно тачно дефинисати који ниво и обим услуга у овом тренутку ЈКП „Информатика“ Нови Сад може понудити крајњим корисницима и на који начин, где је добро решење примена SLA уговора по областима и то:

- комуникације (ип, интернет, и разни сервиси (clean IP)
- »Datacenter« инфраструктура (server housing, data housing и остале услуге)
- радно окружење (комплетно одржавање desktop радних станица)
- подршка Телефонији (IP телефонија за и између корисника)
- извештавање и пословна анализа (DataWareHouse и сл.)

Примери неких услуга:

- **Datahousing** - изнајмљивање простора за чување података, File server, backup-a података, Recovery backup, Disaster recovery backups and offsite tape storage, трајно чување података у електронском облику (SLA Datacenter),
- **SPACE hosting** - изнајмљивање физичког простора за туђе сервере у сервер соби, **reck hosting** – изнајмљивање простора у сервер ормару, ово подразумева обезбеђивање линка и потребних услова за несметани рад, постоје две варијанте 1. managed - са услугом SA и DBA и 2. unmanaged – администрацију би обављали администратори власника сервера remote (SLA Datacenter),
- **Serverhousing** - изнајмљивање ресурса и серверске платформе, изнајмљивање виртуалних сервера, изнајмљивање DC и DHCP servera, изнајмљивање mail сервера (SLA Datacenter),
- **Комплетан „outsourcing“ за неког корисника** - апликативни софтвер, системски софтвер, интернет, e-mail сервер, доменску инфраструктуру, антивирусни софтвер, firewall (заштиту) (SLA Комуникације, SLA Радно окружење),
- **Апликативни софтвер** - услужни софтвер за функционисање привредних субјеката, b2b, b2c, CRM (SLA Datacenter, SLA Комуникације),
- **Bussines inteligency** - SLA Извештавање и пословна анализа,
- **e-city услуге** - портали и апликације за потребе администрације и градских служби,
- **Складиштење података и микрофилмовање** (SLA Datacenter),
- **Security услуге** - видео надзор, ИП камере, видео conferencing, повезивање локација које су у систему видео надзора (SLA Datacenter, SLA Комуникације),
- **Интернет** - SLA Комуникације и
- **VoIP телефонија** - SLA Подршка за телефонију.

Предност оваквог система је добијање врло високог нивоа услуга који се може нудити крајњим корисницима. Ниво услуга се, по појединачним SLA-има одређује по следећим параметрима:

- **Расположивост** (кад је услуга на располагању): У већини случајева осим подршке радног окружења је располагање услуга 24/7, осим у примеру радног окружења, када је располагање услуга у радном времену корисника,
- **Поузданост**: Захтевана поузданост деловања SLA-ева у свим примерима је 99,5%, што значи, да на месечном нивоу не сме бити ненајављених испада више од 3,6 сати, и не више него 1 сат одједном. Сигурност услуга се мери у оквиру располагања, тако да је то другачије него у случају радног окружења,
- **Одзив**: Одређује како брзо servis desk реагује на инциденте и нове захтеве корисника у зависности од приоритета инцидента али и захтева. Стандардно се одређује 4 приоритетна нивоа. Зависност се распоређује од »Одмах« до 24 сата, у зависности од приоритета и
- **Сигурност**: Одређује ниво сигурности података/услуга.

Након хакерског напада у марту 2020.године ЈКП „Информатика“ Нови Сад (у даљем тексту Информатика) је спровела детаљну анализу ИТ инфраструктуре и израдила план петогодишњег развоја ИТ инфраструктуре нове генерације, која омогућава аутоматски опоравак од катастрофалних догађаја укључујући и израду поуздане и високо отпорне бекап инфраструктуре.

По поменутом плану Информатика је изградила комплетно нову примарну ИТ инфраструктуру.

Због уштеде у иницијалним инвестицијама од постојеће опреме, сториц система и постојећих Veeam лиценци реконфигурисан је постојећи бекап систем као прелазно решење до изградње нове, модерне и високоскалабилне платформе.

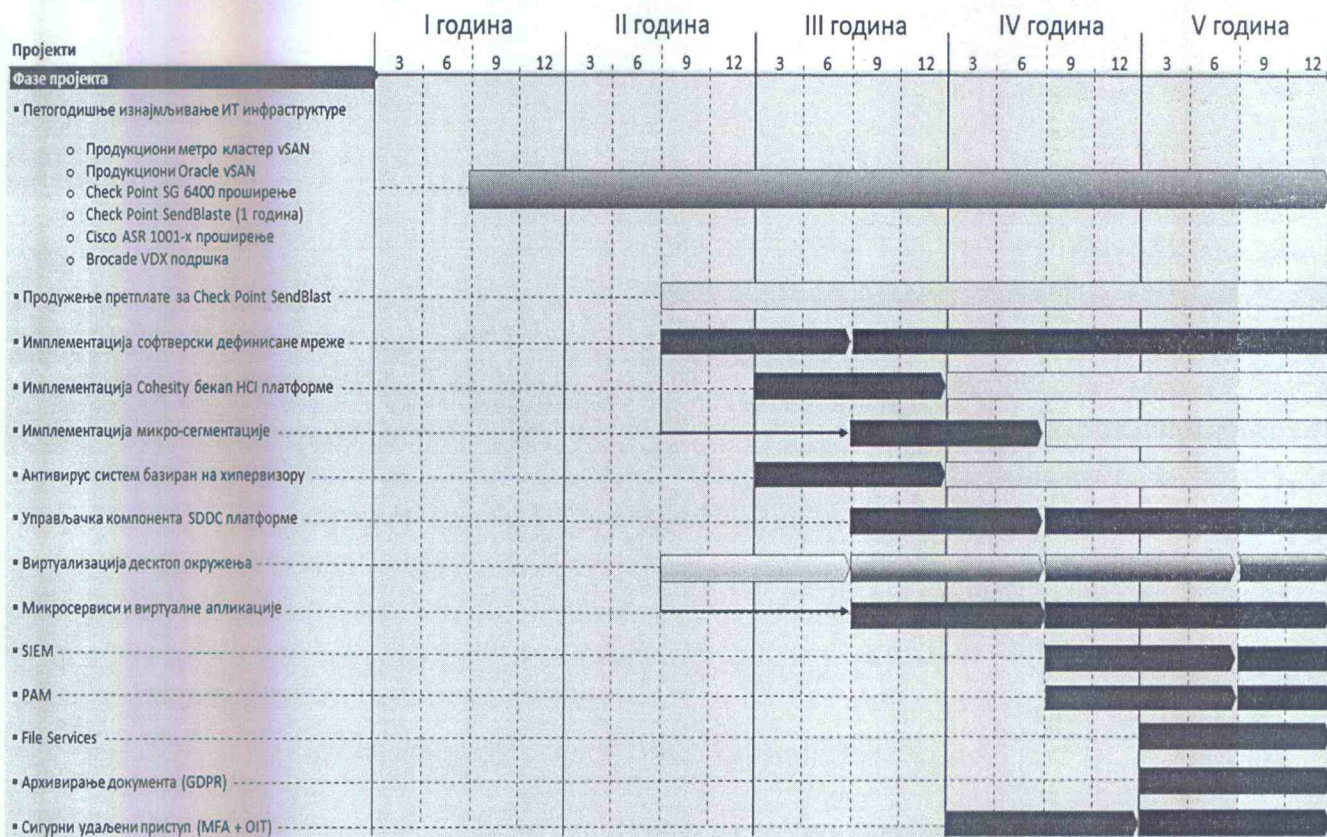
Постојеће стање, после имплементације нове ИТ инфраструктуре:

- Изграђена високо доступна модерна примарна инфраструктура
  - избегавање потенцијалних отказа коришћењем напредних актив-актив технологија између два дата центра (ДЦ1 и ДЦ2) Информатике
  - коришћење хиперконвергиране технологије ради једноставних проширења ресурса у будућности како по scale-up (проширење постојећих блокова) тако и по scale-out (додавање нових блокова) принципу
  - изабрана технологија базирана на софтверски дефинисаној инфраструктури која поседује могућност лаке надоградње новим функцијама
  - могућност проширења напредним софтверским компонентама – нпр. виртуализација мреже, контејнеризација апликација, микросегментација сервиса и слично
- Изграђена високо сигурна инфраструктура коришћењем напредних уређаја нове генерације (Next Generation Firewall решења)

- сигурност је базирана на периметрима мрежних сегмената до апликативног нивоа сигурности
  - замењен антивирусни систем на енд-поинтим-а
  - припремљено стање за увод нових сигурносних компоненти које се односе на појединачне микросегменте, WAF (Web application firewall), хипервизорски базиран антивирус систем или антивирус систем нове генерације
  - изграђена мрежно сигурносна архитектура отпорна на отказе целе локације
  - реконфигурисан интернет приступ
- Реконфигурисан бекап систем коришћењем постојеће старе опреме и решења
    - коришћење каскадних бекап процеса
    - коришћење репликација бекапа на три локације
    - коришћење бекап fencing-а преко Linux фајл система
    - коришћење offline бекап копија и tape out функција на траке
    - коришћење постојећих бекап софтверских апликација базираних на Veeam технологији
    - коришћење старих уређаја за складиштење података
    - коришћење старих серверских система за процесе померања података (data mover)
    - неопходност унапређења система максимално две године после имплементације новог примарног система по плану развоја ИТ система Информатике
    - изграђен високо сигуран систем од постојећих компоненти
  - Изградња треће локације за disaster recovery (DR)
    - креирање треће локације за сврху удаљене репликације података
    - подизање DR система за опоравак од катастрофалних догађаја нове примарне хиперконвергиране инфраструктуре
    - коришћење треће локације као кворума за постојећи софтверски дефинисан датацента

План даљег развоја инфраструктуре и сервиса:

## Гантов дијаграм приказа изградње будуће ИТ инфраструктуре ЈКП Информатика по фазама



- Завршене фазе 1., 2. и 10. (систем за складиштење логова-SIEM)
- Предлог временског оквира за реализацију фаза је подложен променама у зависности од техничких потреба и финансијских могућности као и у погледу промена приоритета
- Неопходно је унапредити део система за складиштење и контролну секундарних података, модернизацију инфраструктуре и софтвера који се користе за ове сврхе, реновирање хардверских компоненти и подршке. Измештање треће локације у други град ради регулативних правила. Унапређење DR процедура, увођење нових интелигентних функција над подацима.
- Неопходно је наставити развој сигурносних решења у погледу следећих компоненти
  - микросегментација и сигурност сервиса на индивидуалном нивоу
  - увођење нових сигурносних решења у антивирус домену за ендпоинте нове генерације
  - антивирус решење за серверске системе на хипервизорском нивоу нове генерације
- Потребно је уредити екосистем виртуалних сервиса, редовним одржавањем свежих верзија оперативних система, новим верзијама апликација, интерне

сигурности виртуалних сервиса, креирати области одговорности, унапредити апликативни екосистем ка контејнерима и друго

- Потребно је пратити раст ресурса и проширити простор за складиштење података на примарном систему
- У досадашњој стратегији развоја и унапређења Телекомуникационог система Града Новог Сада приоритет је стављен на ширење оптичке мреже. Једном утврђена стратегија није вечита, већ она треба да се мења и прилагођава у складу са новим сазнањима, резултатима примене постојеће стратегије, променом цена материјала, променама конкуренције у окружењу, развојем нових технологија итд.
- У периоду после 5 година (описаних у Гантовом дијаграму) очекује се да ће се тренд развоја наставити сходно развоју тржишта, технологије, финансијских могућности и потреба.

Систем за складиштење секундарних података и удаљени опоравак од катастрофе:

- Неопходно је унапредити постојећи систем бекапа из следећих разлога
  - систем за бекап виртуалних машина Veeam прилагођен је за окружења мањих димензија и није базиран на мултитенант принципима за дељене инфраструктуре
  - NetApp репозиторијуми за складиштење бекап података су старе машине које нису у фабричкој и произвођачкој подршци што представља изванредан ризик у случају отказа система или компоненти
  - системи за складиштење података и сервери који се користе за ту сврху су старе генерације енергетски неефикасни са великом потрошњом електричне енергије на годишњем нивоу
  - системи за складиштење података су подложни лакшем нападу јер користе старије верзије софтвера, а новије верзије софтвера нису подржане
  - системи емитују велику количину топлотне енергије и захтевају високоенергетско хлађење
  - интелективности и шасије за хостовање блејд машина захтевају комплексне административне активности и утрошак радне снаге
  - заузима велики физички простор
  - користе превазиђен систем за складиштење на траке који додатно троши енергију, простор и подиже комплексност и административне трошкове

Предности новог система:

- систем базиран на новој хардверској технологији хиперконвергиране инфраструктуре (у складу са продукцијом) са могућностима лаког хардверског проширења и високе доступности

- систем базиран на новој софтверској технологији манипулације секундарним подацима нове генерације
- систем свестан свих модерних апликација и технологија, објектно орјентисан систем за складиштење података
- Трокомпонентна архитектура система који поседује следеће функционалности
  - локална висока доступност у оквиру блока и у оквиру локације
  - копија података на локацијама корисника у оба правца ДЦ1 -> ДЦ2 и у правцу ДЦ2 -> ДЦ1, локални систем отпоран на катастрофалне догађаје (локални ДР)
  - удаљена копија бекапа ван локације Информатике у други град (ДР бекап података)
  - удаљени ДР систем за сервисе ван локације Информатике у други град
- Систем за архивирање и дуготрајно чување података
- Систем за централну аналитику и Google like предрагу података на глобалном нивоу
- Систем за GDPR регулативну који се тичу података
- Систем бекапа за мултитенант окружења (дељена инфраструктура за више корисника)
- Хардверска и софтверска подршка на 5 година
- Уштеда електричне енергије и простора
- Смањење комплексности одржавања и управљања инфраструктуром

### 3.3. Достигнут ниво развоја



Табела 1. Достигнут ниво развоја

ПОКАЗАТЕЉ		Јединица мере	Вредност - децембар 2021. година
<b>ОПШТИ РЕГИСТРИ</b>			
1.	Број становника - Нови Сад	становника	275.397
2.	Број становника - приградска насеља	становника	105.257
3.	Број стамбених простора - Нови Сад	ком	138.244
4.	Број стамбених простора - приградска насеља	ком	36.954
5.	Број пословних простора - Нови Сад	ком	14.298
6.	Број пословних простора - приградска насеља	ком	2.451
<b>ОБЈЕДИЊЕНА НАПЛАТА</b>			
1.	Број рачуна - стамбена намена	ком	173.747
2.	Број рачуна - пословна намена	ком	11.054
3.	Број активних пружалаца услуга <sup>(1)</sup>	ком	228
4.	Наплативост рачуна <sup>(2)</sup> - стамбена намена	%	97,22
5.	Наплативост рачуна <sup>(2)</sup> - пословна намена	%	95,22
6.	Наплативост рачуна <sup>(3)</sup> - стамбена намена	%	64,11
7.	Наплативост рачуна <sup>(3)</sup> - пословна намена	%	52,85
<b>ПОСЛОВИ ИЗ ОБЛАСТИ ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА</b>			
1.	Wireless access point (WiFi - бесплатан интернет)	ком	34
2.	Укупан број камера на раскрсницама	ком	237
3.	Укупан број камера на школама	ком	527
4.	Укупан број камера на вртићима	ком	299
5.	Укупан број камера на објектима од значаја за Град Нови Сад	ком	404
6.	Дужина оптичке телекомуникационе мреже (трасе)	km	227

(1) - Број пружалаца услуга у току целе године

(2) - Наплативост износа са децембарског рачуна (децембар 2020. године) након годину дана од рока плаћања

(3) - Наплативост износа са децембарског рачуна (децембар 2021. године) на последњи дан у месецу валуте

Предвиђен обим услуга планиран је на основу реално сагледаних интерних и екстерних фактора, и то:

- ефикасно ангажовање укупног потенцијала
- тренд кретања вредности у претходном периоду
- пословне сарадње са корисницима
- степена незапослености и ниске куповне моћи становништва
- стабилност окружења

Табела 2. Планиран ниво развоја

ПОКАЗАТЕЉ		Јединица мере	Вредност - 2022. година	Вредност - 2024. година	Вредност - 2026. година	Вредност - 2032. година
<b>ОПШТИ РЕГИСТРИ</b>						
1.	Број становника - Нови Сад	становника	280.000	285.600	291.312	297.138
2.	Број становника - приградска насеља	становника	105.257	105.000	104.800	103.000
3.	Број стамбених простора - Нови Сад	ком	140.000	145.000	150.000	155.000
4.	Број стамбених простора - приградска насеља	ком	36.700	37.000	38.000	39.000
5.	Број пословних простора - Нови Сад	ком	14.300	14.300	14.300	14.300
6.	Број пословних простора - приградска насеља	ком	2.451	2.460	2.460	2.460
<b>ОБЈЕДИЊЕНА НАПЛАТА</b>						
1.	Број рачуна - стамбена намена	ком	178.247	182.747	187.247	191.747
2.	Број рачуна - пословна намена	ком	11.000	11.000	11.000	11.000
3.	Број пружалаца услуга <sup>(1)</sup>	ком	248	268	288	308
4.	Наплативост рачуна <sup>(2)</sup> - стамбена намена	%	97	98	98	98
5.	Наплативост рачуна <sup>(2)</sup> - пословна намена	%	95	95	95	95
6.	Наплативост рачуна <sup>(3)</sup> - стамбена намена	%	65	66	68	72
7.	Наплативост рачуна <sup>(3)</sup> - пословна намена	%	53	55	60	65

ПОСЛОВИ ИЗ ОБЛАСТИ ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА						
1.	Wireless access point (WiFi - бесплатан интернет)	ком	49	64	79	130
2.	Укупан број камера на раскрсницама	ком	270	300	340	460
3.	Укупан број камера на школама	ком	503	520	540	660
4.	Укупан број камера на вртићима	ком	310	330	350	470
5.	Укупан број камера на објектима од значаја за Град Нови Сад	ком	410	440	480	655
6.	Дужина оптичке телекомуникационе мреже	km	237	247	260	290

(1) - Број пружалаца услуга у току целе године

(2) - Наплативост износа након годину дана од рока плаћања

#### 4. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И ОРГАНИЗАЦИЈА ПРЕДУЗЕЋА

Органи ЈКП „Информатика“ Нови Сад су:

- Надзорни одбор, и
- Директор

ЈКП „Информатика“ Нови Сад је предузеће организовано тако да делатност, ради чијег је обављања основано, врши на начин којим се обезбеђује: техничко-технолошко и економско јединство система, стабилност пословања, развој и усклађеност сопственог развоја са укупним привредним развојем, квалитетно задовољавање потреба корисника производа и услуга, самосталност у оквиру система и функционалну повезаност са другим системима, а све у складу са сертификованим системом квалитета.

Квалитет се у Предузећу испољава преко:

- Задовољења потреба и захтева корисника у склопу услуга обједињене обраде и наплате комунално – стамбених услуга
- Пројектовања, изградње, одржавања и пружања сервиса у области телекомуникационих система
- Сталног праћења и примене достигнућа из области информационих технологија
- Задовољења потреба и захтева корисника из области осталих услуга предузећа

Савремена пословна пракса показује да је опстанак организације у директној вези са њеном способношћу да заштити своје информационе вредности.

##### 4.1. Систем управљања квалитетом и систем управљања безбедношћу информација

ЈКП „Информатика“ Нови Сад је имплементирала и сертификовала свој пословни систем према захтевима међународних стандарда ISO 9001 и ISO/IEC 27001. Позитивни извештаји сертификационих тела након спроведених провера у протеклим годинама, потврђују трајање у свету успешних као и жељу за сталним напредовањем.

У складу са пословном политиком и даљим развојем који су окренути разумевању промена у окружењу и адекватном одговору на те промене, ЈКП „Информатика“ Нови Сад се посветила развоју и побољшању система управљања квалитетом и система управљања безбедношћу информација у складу са захтевима међународних стандарда.

Систем управљања квалитетом је уграђен у све сегменте активности ЈКП „Информатика“ Нови Сад и постао је саставни део рада учесника у процесима. Испуњавајући једно од основних принципа стандарда – стална побољшања, у ЈКП „Информатика“ Нови Сад се перманентно траже начини за унапређивање Система квалитета, а као последицу тога и повећање ефикасности и ефикасности целокупног пословања ЈКП „Информатика“ Нови Сад.

У циљу даље модернизације пословања Предузећа и његовом тежњом за сталним побољшањем услуга, императив који се у будућем периоду поставља пред ЈКП „Информатика“ Нови Сад је развој Система за управљање безбедношћу информација ISO/IEC 27001 који треба да обезбеди услове за континуирано пословање, базирајући се на поверљивости, интегритету и доступности информација. Примена овог стандарда помаже у испуњавању захтева за информациону безбедност сходно законској регулативи као што је GDPR (Општа уредба о заштити података).

Унапређење квалитета у ЈКП „Информатика“ Нови Сад је предуслов за задовољење свих постављених задатака и то превасходно са аспекта телекомуникационих услуга, информационе технологије и услуге из области јавне делатности, као и информатичких и комуникационих потреба развоја Града, Градске управе и самих грађана.

#### **4.2. Систем финансијског управљања и контрола**

Систем финансијског управљања и контрола је у Републици Србији дефинисан Законом о буџетском систему, као свеобухватни систем мера за управљање и контролу јавних прихода, расхода, имовине и обавеза које успоставља Влада, кроз организације јавног сектора са циљем да се успостави управљање и контрола јавних средстава по принципима доброг финансијског управљања тј. ефикасности, ефикасности, економичности и отворености.

Следом напред наведеног, ЈКП „Информатика“ Нови Сад је успоставила систем интерних контрола, који се спроводи политикама, процедурама и активностима са задатком да се циљеви ЈКП „Информатика“ Нови Сад остварују кроз:

- пословање у складу са прописима, унутрашњим актима и уговорима,
- потпуност, реалност и интегритет финансијских и пословних извештаја,
- добро финансијско управљање и
- заштиту средстава и информација.

Саставни део процеса управљања представља управљање ризицима које руководство ЈКП „Информатика“ Нови Сад користи као ефикасан механизам да се предвиде неповољне околности као и да се одреде контроле и ресурси у циљу смањења ризика.

Успостављањем и даљим развојем система финансијског управљања и контроле, укључујући и управљање ризицима, доприносиће се побољшању квалитета, сврсисходности и резултатима активности на свим нивоима ЈКП „Информатика“ Нови Сад. У наредном периоду пажња ће бити усмерена ка унапређењу знања и вештина запослених из области евалуације квалитета система финансијског управљања и контроле као и континуираном професионалном развоју .

#### 4.3. Систем управљања заштитом података о личности (ЗЗПЛ)

Закон о заштити података о личности се примењује у Републици Србији од 21.08. 2019. године, а како ЈКП „Информатика“ Нови Сад настоји да поштује важеће законе и прописе, у току је усклађивање свих аката организације са законом и имплементација новог Система управљања заштитом података о личности, тако што ће бити задовољени сви захтеви како Закона о заштити података о личности (ЗЗПЛ) Републике Србије тако и захтеви EU GDPR (General Data Protection Regulation).

План процеса имплементације Система управљања заштитом података о личности :

- Имплементација мера и активности неопходних за успостављање Система управљања заштитом података о личности и усклађивање постојећег стања ЈКП „Информатика“ Нови Сад са Законом о заштити података о личности (ЗЗПЛ) и EU GDPR, која обухвата и дефинисање потенцијалних ризика за права и слободе лица чији се подаци обрађују, предлагање мера за отклањање или ублажавање идентификованих ризика.
- Имплементација мера и активности неопходних за успостављање хармонизације Система управљања заштитом података о личности са ISMS имплементираним Системом менаџмента безбедношћу информација према стандарду SRPS ISO/IEC 27001 као и обука запослених и подизање свести кључних запослених у информационој безбедности предузећа.
- Имплементација мера и активности неопходних за успостављање Система управљања приватношћу информација и усклађивање постојећег стања ЈКП „Информатика“ Нови Сад са новим међународним стандардом ISO/IEC 27701 – PIMS (Privacy Information Management System). То подразумева успостављање, примену, одржавање и стално побољшање Система управљања приватношћу информација, који треба да обухвати све пословне процесе и ИТ сервисе који се у ЈКП „Информатика“ Нови Сад обављају и њихово побољшавање према међународним и српским стандардима.

Табела 3. Показатељи и индикатори успешности пословања

Р.бр.	ПОКАЗАТЕЉ	31.12.2022.	НА КРАТАК РОК ДО 2024. ГОДИНЕ	НА СРЕДЊИ РОК ДО 2026. ГОДИНЕ	НА ДУЖИ РОК ДО 2032. ГОДИНЕ
1.	Укупни приходи	865.225	885.000	905.000	920.000
2.	Укупни расходи	854.983	874.000	895.000	900.000
3.	Укупан број запослених	252	252	252	252
4.	Књиговодствена вредност капитала	122.482	122.482	122.482	122.482
5.	Садашња вредност основних средстава	700.993	850.500	860.000	950.000
6.	Садашња вредност опреме	126.000	150.500	160.000	180.000
7.	Готовински еквиваленти	44.000	45.000	45.000	45.000
8.	Укупна краткорочна потраживања	76.800	55.000	60.000	65.000
9.	Укупне краткорочне обавезе	128.160	130.100	120.000	120.000
10.	Укупни трошкови радне снаге	437.378	440.000	450.000	470.000
11.	Трошкови материјала ,горива и енергије	38.070	43.500	45.000	55.000
12.	Трошкови инвестиционог и редовног одржавања	33.499	35.000	35.000	39.000
13.	Трошкови амортизације и резервисања	136.000	140.000	140.000	140.000

Показатељи под редним бројем: 1,2,10,11,12,13 приказани су у просечним вредностима за посматрани период у колонама „НА КРАТАК РОК ДО 2024. ГОДИНЕ“ , „НА СРЕДЊИ РОК ДО 2026. ГОДИНЕ“ и „на дужи рок до 2032. ГОДИНЕ“ . Остале вредности приказане су на последњи дан планираног периода, као у билансу стања. Све вредности приказане су у хиљадама динара, осим рб.3“ Укупан број запослених“



	ИНДИКАТОРИ	31.12.2022.	НА КРАТАК РОК ДО 2024. ГОДИНЕ	НА СРЕДЊИ РОК ДО 2026. ГОДИНЕ	НА ДУЖИ РОК ДО 2032. ГОДИНЕ
1.	Економичност (расход/приход)	0,97	0,99	0,99	0,98
2.	Техничка опрењеност рада (садашња вредност опреме по запосленом)	500,00	597,22	634,92	714,29
3.	Капитал по запосленом	486,03	486,03	486,03	486,03
4.	Наплаћена потраживања (краткорочна потраживања у односу на годишњи приход)	0,09	0,06	0,07	0,07
5.	Енергетска ефикасност (трошкови енергије/укупни расход)	0,04	0,04	0,04	0,06
6.	Солвентност (готовина у односу на краткорочне обавезе)	0,34	0,35	0,38	0,38
7.	Ликвидност (краткорочна потраживања у односу на краткорочне обавезе)	0,60	0,42	0,50	0,54
8.	Трошкови запослених у односу на укупне расходе	0,51	0,50	0,50	0,52
9.	Трошкови инвестиционог и текућег одржавања у укупним расходима	0,04	0,04	0,04	0,04

## 5. КАДРОВСКА ПОЛИТИКА И ПЛАН ЗАПОСЛЕНОСТИ

Предузеће планира пријем кадрова на одређено или неодређено време у складу са законом због замене кадрова који одлазе у пензију. У ЈКП „Информатика“ Нови Сад планира се позитиван тренд побољшања квалификационе структуре запослених кроз природан одлив запослених по основу одласка у пензију, да би се одлазак запослених са нижом квалификационом структуром искористио за замену са дефицитарним кадровима са високом стручном спремом.

Процењује се да је у ЈКП „Информатика“ Нови Сад постојећи број запослених довољан да се обезбеди квалитетан рад стога се за период 2022. - 2032. година не планира повећање броја извршилаца у односу на планиран број запослених на дан 31.12.2022. године.

У циљу побољшања ефикасности стратешки циљеви Предузећа везани за кадровску политику су следећи:

- осигурање адекватног броја и структуре запослених (запошљавање и задржавање висококвалификованих кадрова),
- развој корпоративне културе,
- избор одговарајућих модела мотивисања запослених за рад,
- подстицање у даљој едукацији, проширивању и стицању нових знања, вештина и интереса,
- проактивно ангажовање менаџмента и запослених на променама и стварању позитивних ставова према променама, остваривању жељених и планираних пословних резултата, константном развоју, уз осигурање повољне радне атмосфере и добрих међуљудских односа, а, уједно, и
- остварење социјалних циљева, побољшање социоекономског положаја запослених, као и брига за њихову безбедност и здравље.

Послови се организују тако да се обезбеди јединствен процес рада, а извршавају се у следећим организационим деловима:

1. Кабинет
2. Служба за финансијско-рачуноводствене послове
3. Служба за правне, кадровске и опште послове
4. Служба за инвестиције, комерцијалне послове и маркетинг
5. Служба за опште регистре
6. Служба за обраду података и рекламације
7. Огранак телекомуникационе технологије
8. Служба за информационо-комуникациону подршку
9. Служба за пројектовање и програмирање

## **6. ПОЛИТИКА ЦЕНА**

### **Политика цена производа и услуга**

Цене услуга у делу обједињене наплате регулисане су Одлуком о обједињеној наплати комунално-стамбених и других услуга, члан 17. став 2. ("Службени лист Града Новог Сада", бр. 8/94, 12/95 и 9/97-УСРС) и Решењем о утврђивању висине накнаде за обављање послова обједињене наплате ("Службени лист Града Новог Сада", бр. 1/14, 2/15, 7/16, 72/16, 78/16 и 48/17). Обзиром да Одлука регулише вредност услуге у процентуалном износу од наплаћене реализације финансијски ефекат зависи од цене услуга предузећа-учесника у систему обједињене наплате и степена успешности у наплати њихових потраживања.

Ценовник радова и пружања услуга из области информационо – комуникационих технологија утврђују се од стране Надзорног одбора Предузећа уз претходну сагласност оснивача.

У планираном периоду предвиђа се усклађивање цена услуга из Ценовника радова и пружања услуга из области информационо – комуникационих технологија ЈКП „Информатика“ Нови Сад ("Службени лист Града Новог Сада", број 45/21) са ценама у окружењу, ради постизања конкурентности на тржишту.

## 7. ИНВЕСТИЦИЈЕ

ЈКП „Информатика“ континуирано улаже у:

- Објекте - кроз адаптацију пословног простора чиме се омогућава побољшање радних услова, побољшање безбедности и унапређење технолошких процеса.
- Комуналне објекте - кроз изградњу, одржавање и неометано функционисање комуналних објеката као и очување техничког и технолошког јединства система
- Опрему – набавке у циљу несметаног одвијања и унапређења (аутоматизације и модернизације) технолошког процеса рада и побољшања стандарда квалитета услуга
- ИКТ (информационо-комуникациони) систем – електронске комуникационе мреже, међусобно повезане уређаје у оквиру којих се врши аутоматска обрада података коришћењем рачунарских програма, различите типове системског и апликативног софтвера и софтверских алата, системе за бекаповање, системе ИТ безбедности.

У периоду који покрива дугорочни план пословне стратегије планирана су инвестициона улагања у изградњу и инвестиционо одржавање ИКТ инфраструктуре односно у Телекомуникациони систем Града Новог Сада и ИТ инфраструктуру са циљем несметаног извршавања послова из надлежности вршиоца комуналне делатности и ефикасног коришћење ресурса и смањење трошкова обављања комуналних делатности.

Улагаће се са једне стране, као и до сада у ширење агрегацијске мреже ради покривања што веће географске површине Града са тежиштем на приградска насеља. Мрежа је до сада развијана као FTTC мрежа (Fiber to the Curb), односно оптиком до регулационе линије тј. дистрибутивне тачке и евентуално, тамо где је за то постојао интерес и потреба као FTTB (Fiber to the Building) мрежа, оптиком до зграде. Приоритет у развоју ТК система Града биће развој његове приступне мреже као FTTH (Fiber to the Home) приступне мреже.

Први сервис у Граду развијен над оптичком инфраструктуром је видео надзор реализован у оквиру пројекта Нови Сад – безбедан град. У складу са потребама и планираним средствима наставиће се са изградњом видео надзора школа, предшколских установа, раскрсница и објеката од значаја за Град Нови Сад. Приоритет ће бити подизање квалитета система и повећање степена употребљивости усклађивањем са потребама корисника, подизањем квалитета снимака, бољом аналитиком, бржим

начином претраге. Путем инвестиционог одржавања улагаће се у нове камере, софтвер, аналитике, надзорне центре.

ИТ инфраструктура је сложена техничко-технолошка инфраструктура коју чине мрежна инфраструктура (на физичком и логичком нивоу), серверска физичка и виртуелна инфраструктура, сториџ инфраструктура (систем за складиштење података), систем за бекаповање и репликацију, Disaster recovery систем (систем за опоравак у случају катастрофе), Инфраструктура база података, систем за заштиту и сигурност рачунара и рачунарских мрежа, Инфраструктура рачунског – Data центра (Систем за непрекидно напајање – УПС, Систем за резервно напајање – агрегат, Систем за контролу физичког приступа, Систем за климатизацију, Систем за аутоматско гашење пожара) и све то пута два, пошто постоје два Data центра. Улагање у развој и одрживост оваквог система, његово инвестиционо одржавање и унапређење применом нових технологија и решења је неопходан услов за функционисање ИТ-а како у Предузећу тако и у граду.

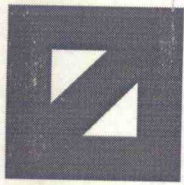
ЈКП „Информатика“ Нови Сад инвестиције финансира из сопствених средстава.

Табела 6 . План инвестиционих улагања

у 000 динара

Ред. број	Назив инвестиционог улагања	Извор средстава	Вредност - 2022. година	Вредност - 2024. година	Вредност - 2026. година	Вредност - 2032. година
1.	Изградња оптичке, кабловске и друге телекомуникационе инфраструктуре	сопствена средства	38.500	42.446	46.797	59.297
2.	Систем видео надзора јавних површина и објеката од значаја за Град Нови Сад	сопствена средства	23.800	34.508	38.045	46.545
3.	ИТ инфраструктура	сопствена средства	43.650	49.557	54.636	67.136





Број: 18112-4/22

Датум: 20.10.2022.год.

На основу члана 13. став 1. тачка 1. Одлуке о усклађивању Одлуке о организовању Јавног предузећа "Информатика" Нови Сад ("Службени лист Града Новог Сада", бр. 47/16 и 28/21) и члана 21. став 1. тачка 1. Статута ЈКП „Информатика“ Нови Сад од 20.10.2016. године, Надзорни одбор ЈКП „Информатика“ Нови Сад, на 34. седници одржаној дана 20.10.2022. године, доноси

## О Д Л У К У

I. Доноси се Дугорочни план пословне стратегије и развоја ЈКП „Информатика“ Нови Сад за период од 2022. године до 2032. године, који је саставни део ове одлуке.

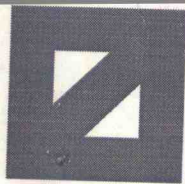
II. Дугорочни план, из тачке I. ове одлуке, доставља се Скупштини Града Новог Сада, ради давања сагласности.

Председник Надзорног одбора

Здравко Милићевић, дипл. економиста







**ИНФОРМАТИКА**  
ЈКП НОВИ САД

ЈКП ИНФОРМАТИКА  
Булевар цара Лазара 3  
21000 Нови Сад, Србија

Контакт центар 0800 222 021  
Факс +381.21.528.014

ПИБ 101651557  
МАТ 08023182

[www.nsinfo.co.rs](http://www.nsinfo.co.rs)

Број: 18112-6/22

Дана: 20.10.2022.год.

На основу члана 21. Статута ЈКП „Информатика“ Нови Сад од 20.10.2016. године, Надзорни одбор ЈКП „Информатика“ Нови Сад на 34.седници одржаној дана 20.10.2022. године, доноси следећу

### О Д Л У К У

Ставља се ВАН СНАГЕ Одлука број: 5522-4/22 донета на 23. седници Надзорног одбора одржаној дана 25.03.2022.године, јер је на 34. седници Надзорног одбора, дана 20.10.2022. године, донета Одлука број: 18112-4/22.

Председник Надзорног одбора  
Здравко Милићевић, дипл.економиста



На основу члана 24. став 1. тачка 2. Одлуке о усклађивању Одлуке о организовању Јавног предузећа „Информатика“ Нови Сад („Службени лист Града Новог Сада“, бр. 47/16 и 28/21) и члана 39. тачка 30. Статута Града Новог Сада („Службени лист Града Новог Сада“, број 11/19), Скупштина Града Новог Сада на XXXIII седници од 25. новембра 2022. године, доноси

Примљено:	30. 11. 2022	
Орг. јед.	Број	Прилог
	18112-7/22	

### РЕШЕЊЕ

### О ДАВАЊУ САГЛАСНОСТИ НА ДУГОРОЧНИ ПЛАН ПОСЛОВНЕ СТРАТЕГИЈЕ И РАЗВОЈА ЈКП „ИНФОРМАТИКА“ НОВИ САД ЗА ПЕРИОД ОД 2022. ДО 2032. ГОДИНЕ

I. ДАЈЕ СЕ сагласност на Дугорочни план пословне стратегије и развоја ЈКП „Информатика“ Нови Сад за период од 2022. до 2032. године, који је Надзорни одбор ЈКП „Информатика“ Нови Сад донео на 34. седници одржаној 20. октобра 2022. године.

II. Ово решење објавити у „Службеном листу Града Новог Сада“.

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА  
ГРАД НОВИ САД  
СКУПШТИНА ГРАДА НОВОГ САДА  
Број: 352-3/2022-213-I  
25. новембар 2022. године  
НОВИ САД

MSc Јелена Маринковић Радомировић

