Broj: 01-03-360/26
Datum: 12.02.2026. godine

U skladu sa članom 20a Zakona o radu FBiH („Službene novine FBiH" broj 26/16, 89/18, 23/20-odluka US 44/22 i 39/24), a na osnovu člana 7. stav (4) Uredbe o postupku prijema u radni odnos u javnom sektoru na teritoriji Kantona Sarajevo („Službene novine Kantona Sarajevo" broj 19/21, 10/22, 28/23 i 32/24), donosim

O D L U K U
o utvrđivanju liste pitanja za pismeni i usmeni ispit te liste propisa i literature iz oblasti iz koje će se polagati pismeni i usmeni ispit za radno mjesto Inžinjer za korisničku podršku

Član 1.

Utvrđuje se lista pitanja za pismeni i usmeni ispit za radno mjesto Inžinjer za korisničku podršku:

1. Šta je primarna uloga inženjera za korisničku podršku?
2. Koja komponenta računara je odgovorna za obradu podataka?
3. Koja je razlika između hardvera i softvera?
4. Koji je ispravan prvi korak kada korisnik prijavi IT problem?
5. Šta je aplikacija?
6. Koja je svrha korisničkog naloga?
7. Koji je tipičan problem korisničke podrške?
8. Šta znači pojam 'ticket'?
9. Koja je najvažnija vještina IT podrške?
10. Šta je helpdesk?
11. Šta je IP adresa?
12. Koja je uloga DNS servisa?
13. Šta radi DHCP?
14. Šta znači LAN?
15. Koji uređaj povezuje računare u LAN-u?
16. Šta je čest uzrok problema sa Wi-Fi mrežom?
17. Šta je Wi-Fi?
18. Koji protokol se koristi za web stranice?
19. Šta je mrežni port?
20. Koja je svrha routera?
21. Šta je baza podataka?
22. Zašto se radi backup?
23. Šta znači restore?
24. Ko kontroliše pristup bazi?
25. Šta je phishing?
26. Koja lozinka je najsigurnija?
27. Šta je malware?
28. Koja je uloga antivirusnog programa?
29. Šta znači pravo pristupa?
30. Ko je odgovoran za sigurnost sistema?
31. Šta je dvofaktorska autentikacija?
32. Zašto zaključati računar?
33. Koja je dobra praksa kod e-maila?
34. Šta uraditi kod sumnje na sigurnosni incident?
35. Koji podatak je osjetljiv?
36. Koja je dobra praksa IT podrške?
37. Šta je operativni sistem?
38. Primjer operativnog sistema je:
39. Šta je virtualizacija?
40. Šta znači WAN?

41. Šta je cloud computing?
42. Koji je cilj sigurnosnih politika?
43. Šta je korisnički softver?
44. Koja je obaveza korisnika?
45. Kada se problem eskalira?
46. Objasnite ulogu inženjera za korisničku podršku u javnom preduzeću i njegov značaj za kontinuitet poslovanja.
47. Opišite postupak rješavanja IT problema nakon što korisnik prijavi poteškoću putem helpdesk sistema.
48. Objasnite značaj sigurnosnih kopija (backup) podataka i ulogu IT podrške u ovom procesu.
49. Objasnite osnovne sigurnosne prijetnje u radu krajnjih korisnika i mjere koje IT podrška treba poduzeti.
50. Objasnite važnost komunikacije i dokumentovanja u radu inženjera za korisničku podršku.

Član 2.

Utvrđuje se lista propisa i literature iz oblasti iz koje će se polagati pismeni i usmeni ispit za radno mjesto Inžinjer za korisničku podršku:

1. Lemeš, S., Hamidović, H. – Uvod u informacione tehnologije, 2023.
2. Mrdović, S. – Računarske mreže, Elektrotehnički fakultet Univerziteta u Sarajevu.
3. Odom, W. – CCNA 200-301 Zvanični vodič za certifikat, knjiga 1.
4. Kovačević, Ž. – Modeliranje, implementacija i administracija baza podataka.

Član 3.

Ova odluka objavit će se na web stranici Preduzeća.

Član 4.

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.

Direktor Preduzeća

Hase Tiric

1. Arhivi Uprave
2. Sektor JNIPP
3. Sekretaru Komisije
4. a/a