

INSTRUKCE OI č. 1/2005

POŽADAVKY NA ODBOR INFORMATIKY

1. Tato instrukce upravuje způsob předkládání požadavků a jejich vyřizování odborem informatiky MěÚ Černošice.
2. Oprávnění předkládat požadavky má každý zaměstnanec města Černošic (dále jen žadatel).
3. Předmětem požadavku smí být součást informačních a komunikačních technologií (dále jen ICT): počítače a jejich příslušenství, monitory, tiskárny, multifunkční zařízení, audiovizuální technika a spotřební materiál do tiskáren, média CD a DVD, programové vybavení (software). Kritériem pro oprávněnost požadavku je obecně možnost připojení zařízení k počítači nebo počítačové síti.
4. Předmětem požadavku smí být rovněž přemístění nebo úprava počítače nebo zřízení nového počítačového pracoviště, zřízení nebo změna uživatelského účtu, změna přístupových práv na počítačové síti, instalace a nastavení software,
5. Předmětem požadavku smí být rovněž školení, týkající se ICT.
6. Předmětem požadavku nesmí být zejména kopírky, tonery pro kopírky, telefony, faxovací zařízení a další zařízení, pokud je odbor informatiky nespravuje. Kritériem pro neoprávněnost požadavku je obecně nemožnost připojení zařízení k počítači nebo počítačové síti.
7. Předmětem požadavku nesmí být kancelářské potřeby, které vydává sklad kancelářských potřeb.
8. Požadavek musí kromě popisu předmětu obsahovat jméno žadatele, stručné zdůvodnění a požadovaný termín.
9. Požadavky jsou přijímány elektronickou poštou na adrese pozadavky@mestocernosice.cz.
10. Jiné způsoby předkládání požadavků (písemně, telefonicky, ústně) nejsou přípustné. Pokud žadatel nemá přístup k elektronické poště, požádá nejbližšího nadřízeného o odeslání požadavku.
11. Žadatel obdrží automatickou odpověď: *VAS POZADAVEK BYL PRIJAT ODBOREM INFORMATIKY PRO DALSI ZPRACOVANI. TOTO JE AUTOMATICKA ODPOVED.*
12. *zrušen.*
13. *zrušen.*
14. Pokud je požadavek relevantní, bude zanesen do systému TaskPool, který je provozován na smluvním základě, žadatel obdrží do 5 pracovních dnů e-mailem od odboru informatiky pořadové číslo úkolu (tasku) v systému TaskPool. Žadatel může prostřednictvím služby uživatelské podpory (Hot-Line), provozované na smluvním základě, vznést dotaz na stav vyřizování svého tasku. Pokud je požadavek irelevantní, nesrozumitelný nebo neúplný, obdrží žadatel do 10 pracovních dnů e-mailem informaci o odmítnutí požadavku nebo žádost o upřesnění požadavku.
15. Nelze předkládat požadavek s požadovaným termínem kratším než 10 pracovních dnů. Žadatelům je doporučeno udržovat zásobu médií a tonerů na 1 kalendářní měsíc provozu.
16. Tato instrukce se netýká hlášení závad ICT, pro které je zřízena služba uživatelské podpory Hot-Line.
17. Tato revize platí od 8. prosince 2009.