

príloha č. 2 – Poverené osoby ÚMMS SAV, kontaktné údaje a podmienky komunikácie – dôverné

Podmienky komunikácie ku dňu 29.12.2014

Nasledujúci text upravuje podmienky komunikácie medzi objednávateľom a dodávateľom, objednávateľovi a dodávateľovi následne vzniká povinnosť nastaviť si vnútorné predpisy a opatrenia do formy realizujúcej požiadavky vyplývajúce z podmienok komunikácie.

I. *Oprávnenia nahlasovať požiadavky*

- požiadavky s prioritou nízka a stredná môžu vzniesť všetci zamestnanci objednávateľa (kategória *UMMS: požiadavky*)
- požiadavky s vysokou resp. VIP prioritou môžu vzniesť iba VIP zamestnanci (definovaní v zmluve 1337/2014, čl. XI bod 4.b)) resp. musí ich komunikovať poverená osoba za ÚMMS SAV smerom k poverenej osobe za MJCH (kategória *UMMS: VIP požiadavky*)

II. *Spôsoby zadávania požiadaviek*

- požiadavky môžu byť nahlásené formou zadania do ticketing systému, prípadne zaslané na kontaktnú e-mailovú adresu
- požiadavky môžu byť nahlásené pracovníkom helpdesku v miestnosti č. 206 (kde v pracovné dni v čase 9:30-11:30, pokiaľ nie je dohodnuté inak) osobne alebo telefonicky, či už na kontaktnú klapku alebo mobil
- v prípade nahlasovania na kontaktný mobil mimo stanovenej doby môže spojenie v prípade presmerovania hovorov trvať dlhšie (presmerovanie je aktivované po 30 sekundách)
- žiadateľ sa musí jasne identifikovať a uviesť na seba spätný kontakt (ak nežadáva požiadavku do ticketingu, kde jeho identita už uvedená je)

III. *Evidencia požiadaviek*

Ak nebola požiadavka uvedená do ticketingu zaevidovaná žiadateľom, pracovník helpdesku ju čo najskôr zaeviduje do ticketingu a žiadateľovi dá vedieť identifikátor požiadavky a informáciu o stave riešenia požiadavky. Pre tento účel postačuje uviesť žiadateľa ako spoluriešiteľa požiadavky. Následné notifikácie o zmene budú žiadateľovi doručované e-mailom automaticky.

IV. *Registrácia zamestnancov ÚMMS do ticketing systému*

Do ticketingu sú zamestnanci objednávateľa registrovaní pomocou e-mailových adries objednávateľa (v tvare ummsXXXX@savba.sk resp. meno.priezvisko@savba.sk) buď pomocou autoregistrácie alebo manuálne zamestnancami dodávateľa (v prípade cielenej alebo necielenej nefunkčnosti autoregistrácie).

Zaregistrovaní zamestnanci sú identifikovaní menom, priezviskom a firemným emailom.

V. *Presun majetku*

V prípade, že pracovníci obstarávateľa manipulujú s evidovaným majetkom (tj. presúvajú ho mimo lokalít a osôb, pre ktoré sú definovaní), sú povinní tieto zmeny zaevidovať do ticketingu, ktorý tento úkon automaticky priradí na spracovanie osobe poverenej inventarizáciou majetku za objednávateľa.

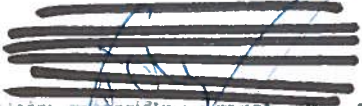
VI. *Manipulácia s IKT*

Personál objednávateľa je z pohľadu IKT používateľom. Správcami IKT sú zamestnanci poverení zamestnanci. Používatelia samovoľne nemanipulujú s HW komponentami, nemenia nastavenia siete a nepripájajú do siete vlastný hardware bez súhlasu správcu. Softvérové vybavenie IKT inštalujú výhradne správcovia IKT alebo dodávateľia SW/HW komponentov (ak nie je dohodnuté inak). Inštalované je výhradne vybavenie nadobudnuté legálnou cestou.

príloha č. 2 – Poverené osoby ÚMMS SAV, kontaktné údaje a podmienky komunikácie – dôverné

- Poverené osoby ku dňu 29.12.2014
- Kontaktné údaje ku dňu 29.12.2014
- Podmienky komunikácie ku dňu 29.12.2014

V Bratislave dňa: 29.12.2014


Ustav materiálov a mechaniky strojov
Slovenská akadémia vied
Ing. Karol Izák, CSc.
831 02 Bratislava 3
riaditeľ ÚMMS SAV

V Bratislave dňa: 29.12.2014


MJCH
THE PROBLEM SOLVING COMPANY

Michal Kevický
konateľ, MJCH, s.r.o.

MJCH, s.r.o. – ÚMMS SAV, ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB č. 1337/2014

príloha č. 2 – Poverené osoby ÚMMS SAV, kontaktné údaje a podmienky komunikácie – dôverné

Poverené osoby ku dňu 29.12.2014

ÚMMS SAV

Kontaktná osoba za ÚMMS:

[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted].sk

Poverená osoba pre inventarizáciu majetku:

[redacted]
[redacted].sk

Poverené osoby MJCH, s.r.o.

Kontaktná osoba za MJCH:

[redacted]
[redacted]
[redacted].sk

Zástupca kontaktnej osoby za MJCH:

[redacted]
[redacted]
[redacted].sk

Kontaktné údaje ku dňu 29.12.2014

Objednávateľ

ÚMMS SAV
Račianska 75
831 02, Bratislava

Dodávateľ

MJCH, s.r.o.
Hrobákova 24
851 02, Bratislava

URL adresa pre ticketing systém (online systém na správu požiadaviek, ďalej len *ticketing*)
prevádzkovaný dodávateľom:

[redacted]

kontaktná e-mailová adresa:

[redacted] resp. v prípade nefunkčnosti [redacted]

kontaktná miestnosť v budove na Račianskej 75 poskytovaná objednávatelom:

[redacted]

kontaktná klapka v rámci budovy na Račianskej 75 prevádzkovaná objednávatelom:

[redacted]

kontaktné mobilné telefónne číslo dodávateľa:

+421 917 943 670