



Zmluva o udelení prístupu do elektronického systému pre správu požiadaviek č. 150-2019/36-271

uzatvorená v zmysle ust. § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej ako „Obchodný zákonník“) medzi:

Názov: Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby (NASES)
Sídlo: Kollárová 8, 917 02 Trnava
Pracovisko: Trnavská cesta 100/II, 821 01 Bratislava
IČO: 42 156 424
Zastúpená: Ing. Peter Ďurica, generálny riaditeľ

(ďalej ako „Poskytovateľ“)

a

Názov: DataCentrum elektronizácie územnej samosprávy Slovenska (DEUS)
Sídlo: Kýčerského 5, 811 05 Bratislava
IČO: 45 736 359
Zastúpená: Ing. Adrián Belánik, výkonný riaditeľ

(ďalej ako „Užívateľ“ v spolu v texte aj ako „Zmluvné strany“)

I. Preambula

1. Elektronický systém pre správu požiadaviek (ďalej aj ako „ServiceDesk“) je elektronický systém, ktorý slúži ako jednotné kontaktné miesto pre spracovanie požiadaviek a incidentov

II. Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytnúť Užívateľovi počas trvania tejto zmluvy prístup do Elektronického systému pre správu požiadaviek (ServiceDesk) špecifikovaného v čl. I., v rozsahu a za podmienok ustanovených touto zmluvou.

III. Poskytnutie prístupu

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Užívateľovi prístup do systému ServiceDesk (vytvoriť prístupový účet), najmä na účely priameho zadávania požiadaviek zo strany Užívateľa, zlepšenia prehľadu Užívateľa o stave riešenia ním zadaných požiadaviek a vzájomnej komunikácie medzi zmluvnými stranami prostredníctvom tohto systému.

2. Poskytovateľ sa na základe tejto Zmluvy zaväzuje zriadiť prístupové účty do systému ServiceDesk nasledovným pracovníkom Užívateľa (ďalej ako „Oprávnené osoby Užívateľa“):

,	email:
,	email:
,	email:
,	email:

Prihlasovacie údaje osôb uvedených v tomto odseku budú Užívateľovi odovzdané do 3 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy

3. Zriadenie prístupových účtov do systému ServiceDesk osobám iným ako v predchádzajúcom odseku je možné iba na základe písomnej žiadosti Užívateľa o udelenie prístupu do systému ServiceDesk (ďalej ako „Žiadosť“), v ktorej je uvedené meno, priezvisko a kontaktné údaje Oprávnenej osoby, ktorej prístupový účet sa navrhuje zriadiť. Poskytovateľ bezodkladne po doručení Žiadosti, najneskôr však do 5 pracovných dní odovzdá prihlasovacie údaje (meno a heslo) osoby uvedenej v Žiadosti.
4. Prihlasovacie údaje budú odovzdané v uzatvorenej obálke na základe Preberacieho protokolu podpísaného oboma zmluvnými stranami. Preberací protokol tvorí Prílohu č. 2 tejto Zmluvy.
5. Všetkým prístupovým účtom, ktoré sa v zmysle tejto Zmluvy zriaďujú Oprávneným osobám Užívateľa bude pridelená rola *Customer*. Rola *Customer* Oprávneným osobám Užívateľa umožňuje zobrazovať výlučne požiadavky, ktoré do systému ServiceDesk zadali iné Oprávnené osoby Užívateľa. Požiadavky, ktoré boli do systému ServiceDesk zadané inými osobami, nebudú Oprávneným osobám Užívateľa prístupné/zobrazené.

IV. Práva a povinnosti Zmluvných strán

1. Každá Oprávnená osoba Užívateľa je povinná potvrdiť prevzatie prístupových údajov svojím podpisom. Oprávnená osoba Užívateľa je povinná si prístupové údaje uschovať a zaväzuje sa neposkytnúť tieto inej osobe.
2. Užívateľ sa zaväzuje bezodkladne po skončení účelu, na ktorý bol prístupový účet zriadený (vrátane skončenia pracovnoprávneho vzťahu medzi Účastníkom a Oprávnenou osobou Účastníka), túto skutočnosť písomne oznámiť Poskytovateľovi. Poskytovateľ po doručení tohto oznámenia bezodkladne zabezpečí zrušenie takéhoto prístupového účtu.
3. Užívateľ sa zaväzuje, že do systému ServiceDesk nebude zadávať požiadavky, ktorých predmet je totožný s už zadanou požiadavkou v stave riešenia (tzv. duplicitné požiadavky).
4. Užívateľ sa zaväzuje, že po uvedení požiadavky do stavu „Vyriešený“ Poskytovateľom, Užívateľ následne preverí vyriešenie požiadavky v systéme ServiceDesk a takúto požiadavku uzatvorí do 10 kalendárnych dní. Ak Užívateľ v stanovenej lehote požiadavku neuzatvorí, uzatvorí ich v deň uplynutia lehoty Poskytovateľ.
5. Zmluvné strany sú povinné poskytnúť si primeranú vzájomnú súčinnosť v rozsahu nevyhnutne potrebnom pre plnenie predmetu tejto zmluvy.

V. Mlčanlivosť

1. Užívateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých údajoch, s ktorými prišiel do styku v súvislosti s predmetom tejto zmluvy a zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými počas trvania tejto zmluvy v súvislosti s jej predmetom prišiel do styku a nevyužívať ich pre osobnú potrebu, pre akékoľvek potreby zverejnenia, poskytnutia a sprístupnenia, s výnimkou orgánov činných v trestnom konaní a s výnimkou plnení vo vzťahu k Úradu pre ochranu osobných údajov.

VI. Trvanie a skončenie Zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dobu 12 mesiacov odo dňa jej účinnosti.
2. Každá Zmluvná strana môže Zmluvu predčasne ukončiť výpoveďou, a to aj bez udania výpovedného dôvodu. Výpovedná doba je 3 - mesačná a začne plynúť dňom nasledujúcim po dni doručenia písomnej výpovede druhej Zmluvnej strane.
3. Poskytovateľ má v prípade závažného porušenia tejto Zmluvy, ktorým sa rozumie najmä porušenie ustanovení o mlčanlivosti alebo opakované porušenie *Návodu na prácu s klientskym prístupom do aplikácie ServiceDesk*, ktorý tvorí Prílohu č. 2 tejto Zmluvy právo na okamžité odstúpenie od Zmluvy v lehote jedného týždňa a zrušenie prístupových účtov zriadených na základe tejto Zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy podľa tohto odseku nadobúda účinnosť po 5 dňoch od doručenia písomného *Oznámenia o odstúpení od Zmluvy*.

VII. Záverečné ustanovenia

1. Vzťahy Zmluvných strán súvisiace s touto zmluvou a v tejto zmluve bližšie neupravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.
2. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej prvého zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
3. Spory týkajúce sa tejto Zmluvy sa zmluvné strany zaväzujú riešiť prednostne dohodou a vzájomným rokovaním. Ak dohoda nie je možná, pre riešenie sporov z tejto zmluvy sú príslušné všeobecné súdy Slovenskej republiky.
4. Túto Zmluvu je možné meniť a dopĺňať iba písomnými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Dodatky budú tvoriť neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
5. Ak sú niektoré ustanovenia tejto zmluvy neúčinné alebo ak svoju účinnosť stratia, nebude tým dotknutá právna účinnosť ostatného obsahu tejto Zmluvy. Predmetné ustanovenie sa nahradí platným ustanovením, ktoré sa čo najviac blíži účelu, sledovanému zmluvnými stranami.
6. Táto Zmluva je vyhotovená v piatich identických rovnopisoch, z ktorých Poskytovateľ dostane po tri rovnopisy a Užívateľ dva rovnopisy.

7. Zmluvné strany vyhlasujú, že ich vôľa vyjadrená v tejto Zmluve je slobodná a vážna, túto Zmluvu neuzatvárajú v tiesni, za nápadne nevýhodných podmienok a ich Zmluvná voľnosť nie je inak obmedzená. Svoju vôľu byť viazané touto Zmluvou Zmluvné strany vyjadrujú svojimi podpismi tejto zmluvy.

Príloha č. 1 - *Návod na prácu s klientskym prístupom do aplikácie ServiceDesk*

Príloha č. 2 - *Vzor preberacieho protokolu*

V Bratislava dňa 07. 02. 2019

V Bratislava dňa 14 -01- 2019

.....
Za Poskytovateľa
Ing. Peter Ďurica
generálny riaditeľ

.....
Za Úžívateľa
Ing. Adrián Belánik
výkonný riaditeľ



Návod na prácu s klientskym prístupom do aplikácie ServiceDesk

Aplikácia ServiceDesk je systém slúžiaci k evidencii požiadaviek, primárne sa využíva medzi Národnou agentúrou pre sieťové a elektronické služby (ďalej aj „NASES“ alebo „Poskytovateľ“) a jej dodávateľom. Vytvorením klientskeho prístupu do aplikácie ServiceDesk sa umožňuje priamy prístup práve tým klientom, ktorí na NASES smerujú väčšie počty požiadaviek. Cieľom je zjednodušenie komunikácie, zníženie počtu vzájomne zasielaných e-mailov a prehľadnenie evidencie požiadaviek. Poskytovateľom služby je NASES. Pre prístup do aplikácie ServiceDesk je potrebné mať počítač s prístupom do siete Govnet a platné prístupové údaje (meno a heslo), ktoré na písomnú žiadosť poskytne Poskytovateľ.

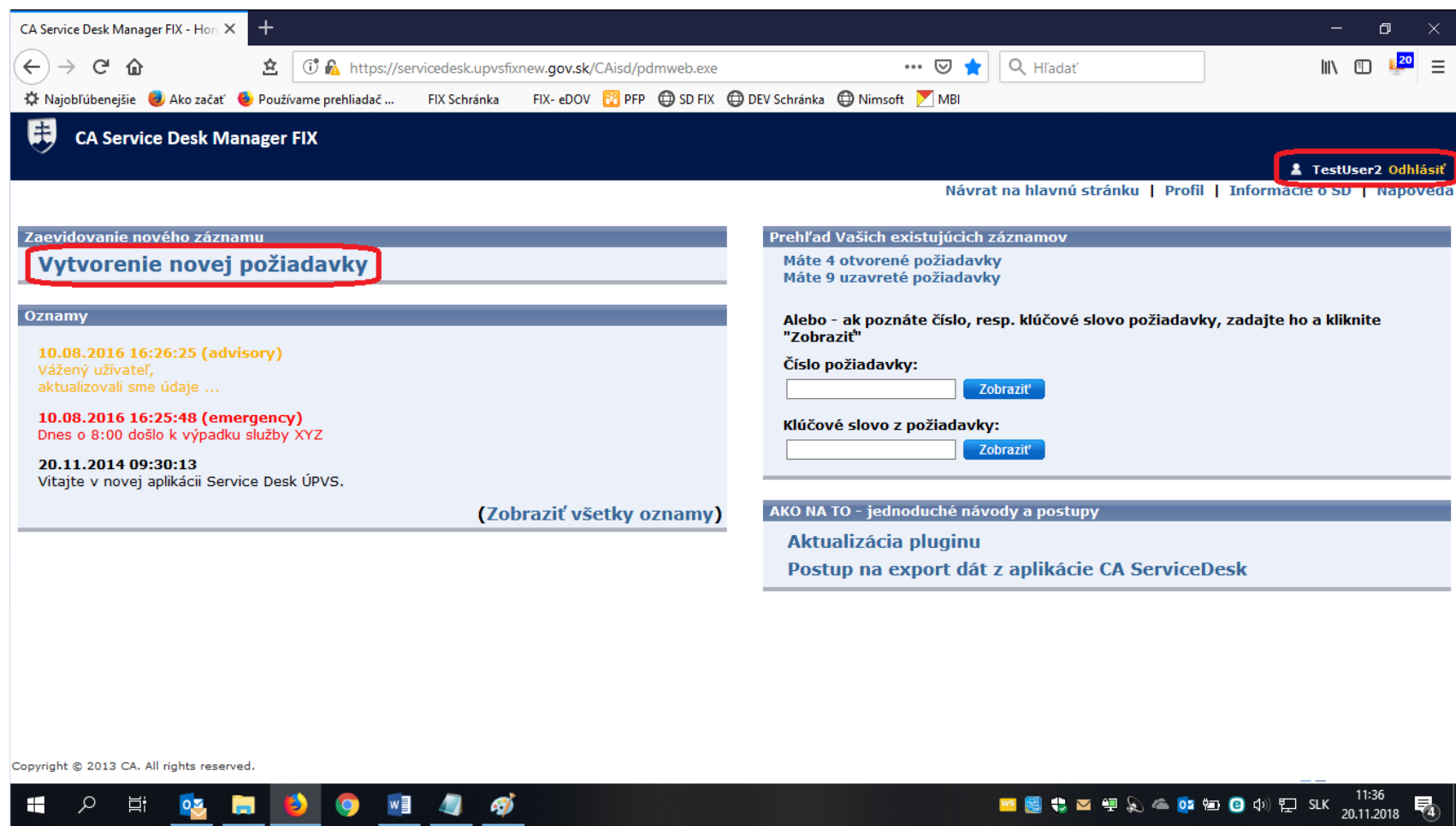
Poznámka: Snímky obrazovky uvedené v tomto návode boli vytvorené v testovacom prostredí aplikácie ServiceDesk a nemusia plne korešpondovať s produkčným prostredím. Rozdielny dizajn niektorých prvkov nemá žiaden vplyv na proces spracovania požiadaviek.

Krok 1 – Pre prihlásenie do aplikácie ServiceDesk otvorte internetový prehliadač a zadajte adresu <https://servicedesk.slovensko.sk/CAisd/pdmweb.exe>. Zobrazí sa prihlasovacia obrazovka. Zadajte prihlasovacie meno a heslo, kliknite na tlačidlo „Prihlásiť“ (Obr. 1).



Obr. 1 – Prihlasovacia obrazovka do aplikácie ServiceDesk.

Krok 2 – Zobrazí sa úvodná obrazovka aplikácie ServiceDesk. V pravom hornom rohu sa nachádza meno prihláseného používateľa a tlačidlo k odhláseniu. V ľavej časti obrazovky, v sekcii „Zaevidovanie nového záznamu“ nájdete tlačidlo k vytvoreniu novej požiadavky (Obr. 2).



Obr. 2 – Úvodná obrazovka aplikácie ServiceDesk.

Krok 3 – Uvedte stručné zhrnutie a popis požiadavky. Ak je to potrebné, pridajte prílohy pomocou tlačidla „Priložiť dokument“. Ak prílohy prikladať nebudete a pre riešenie požiadavky je postačujúce textové zadanie, kliknite na tlačidlo „Uložiť“. Tlačidlom „Zrušiť“ zatvoríte okno pre vytvorenie novej požiadavky. Požiadavka nebude uložená. Tlačidlom „Reset“ odstránite rozpracovaný text v textových poliach. (Obr. 3).

CA Service Desk Manager FIX - Nová X

https://servicedesk.upvsfixnew.gov.sk/CAisd/pdmweb.exe

Najobľúbenejšie Ako začať Používame prehliadač ... FIX Schránka FIX- eDOV PFP SD FIX DEV Schránka Nimsoft MBI

CA Service Desk Manager FIX

TestUser2 Odhlásiť

Návrat na hlavnú stránku | Profil | Informácie o SD | Nápoveda

Nová požiadavka 8335

Uložiť Zrušiť Reset Priložiť dokument

Koncový používateľ: TestUser2
Telefónne číslo: 123456
Mobilné telefónne číslo:
Emailová adresa: sd.test@upvsfix.local

Zhrnutie (required)
DCOM - PROD - IAM - Nefunkčný certifikát TU obce XY

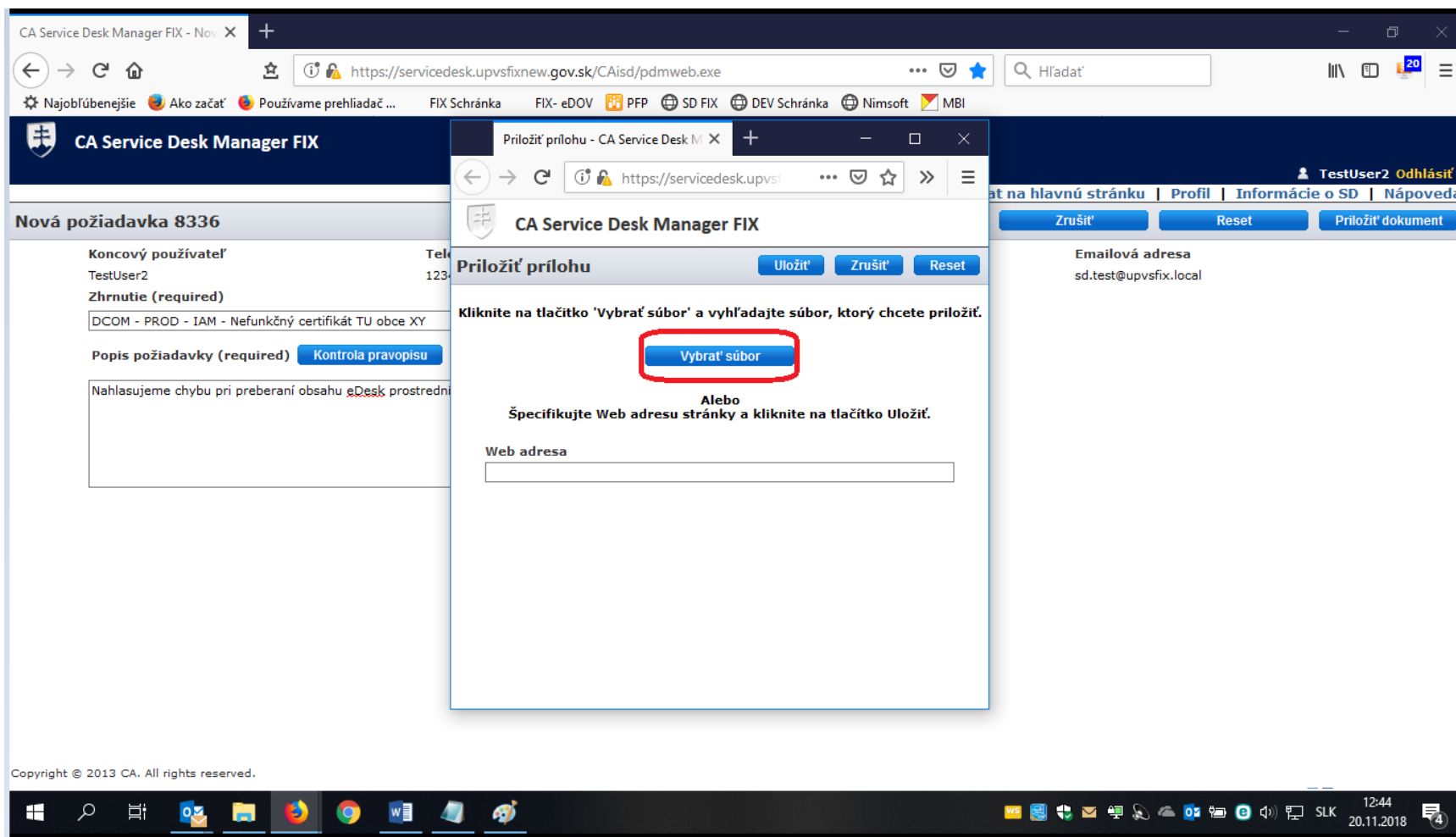
Popis požiadavky (required) [Kontrola pravopisu](#)
Nahlasujeme chybu pri preberaní obsahu eDesk prostredníctvom technického účtu na obci XY. Request/ Response v prílohe.

Copyright © 2013 CA. All rights reserved.

11:42
20.11.2018

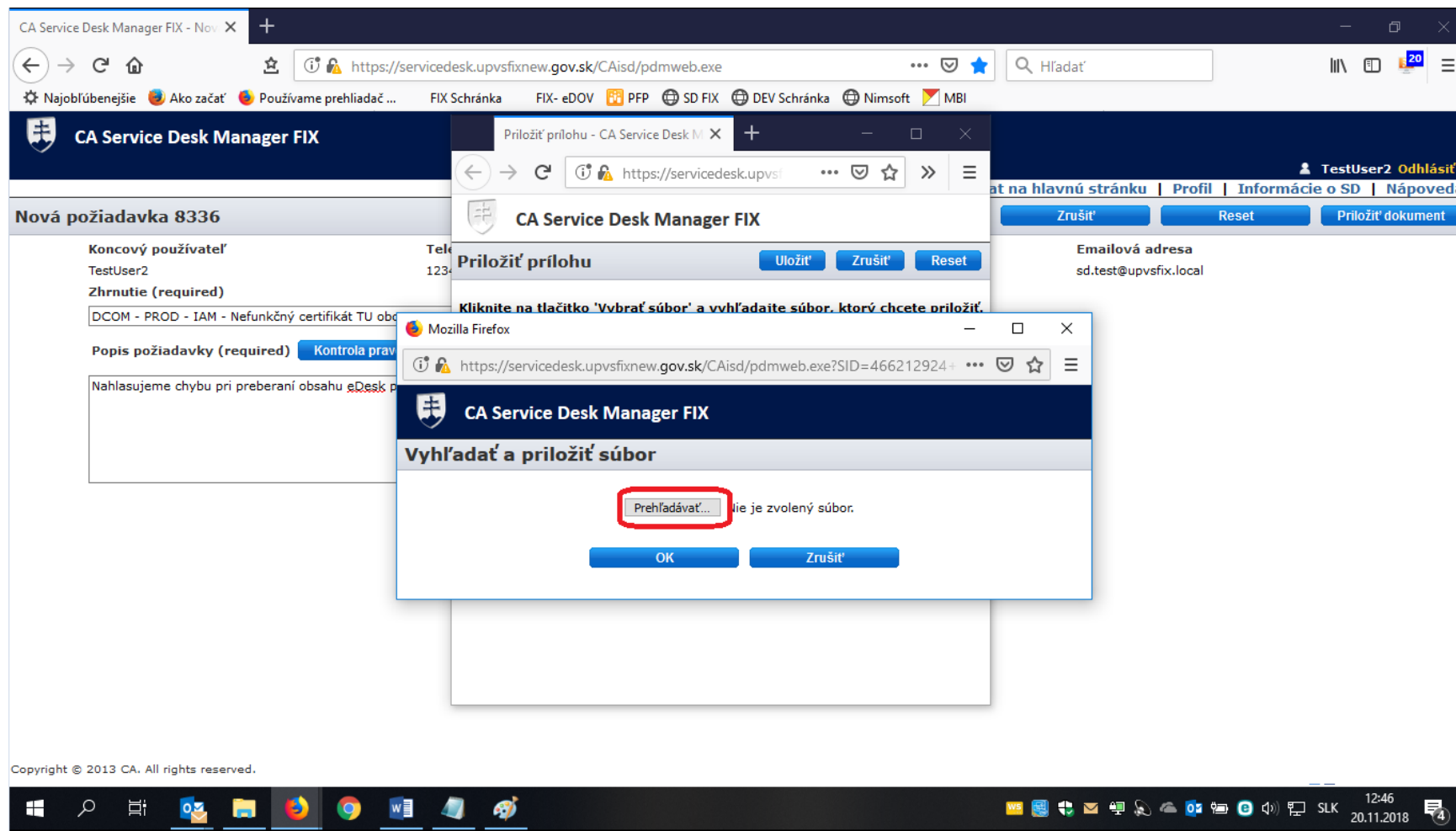
Obr. 3 – Vytvorenie novej požiadavky

Krok 4 – Po kliknutí na „Priložiť dokument“ vyberte súbor pomocou tlačidla „Vybrať súbor“ (Obr. 4).



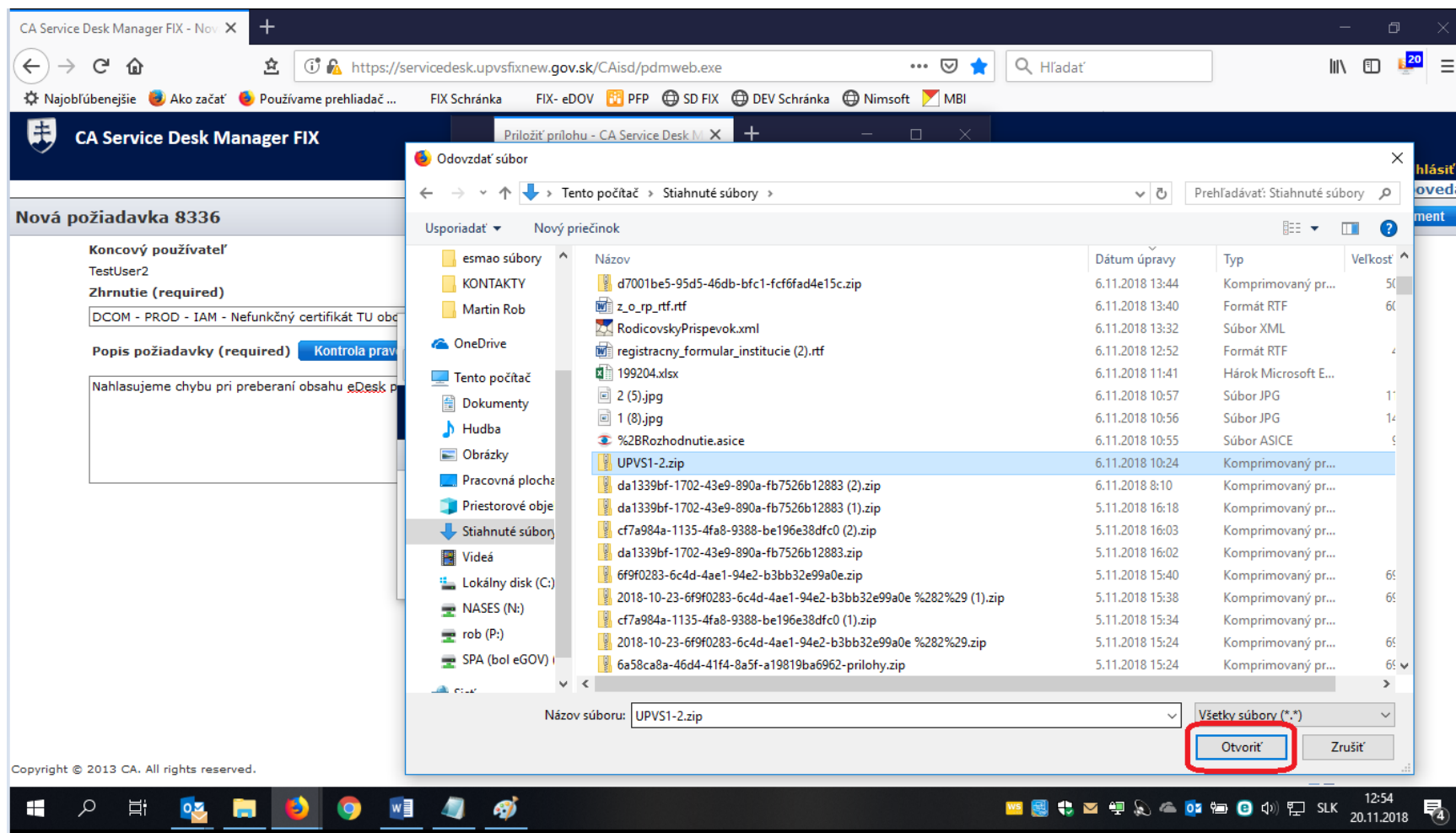
Obr. 4 – Výber prílohy

Krok 5 – Stlačte tlačidlo „Prehľadávať“ (Obr. 5).



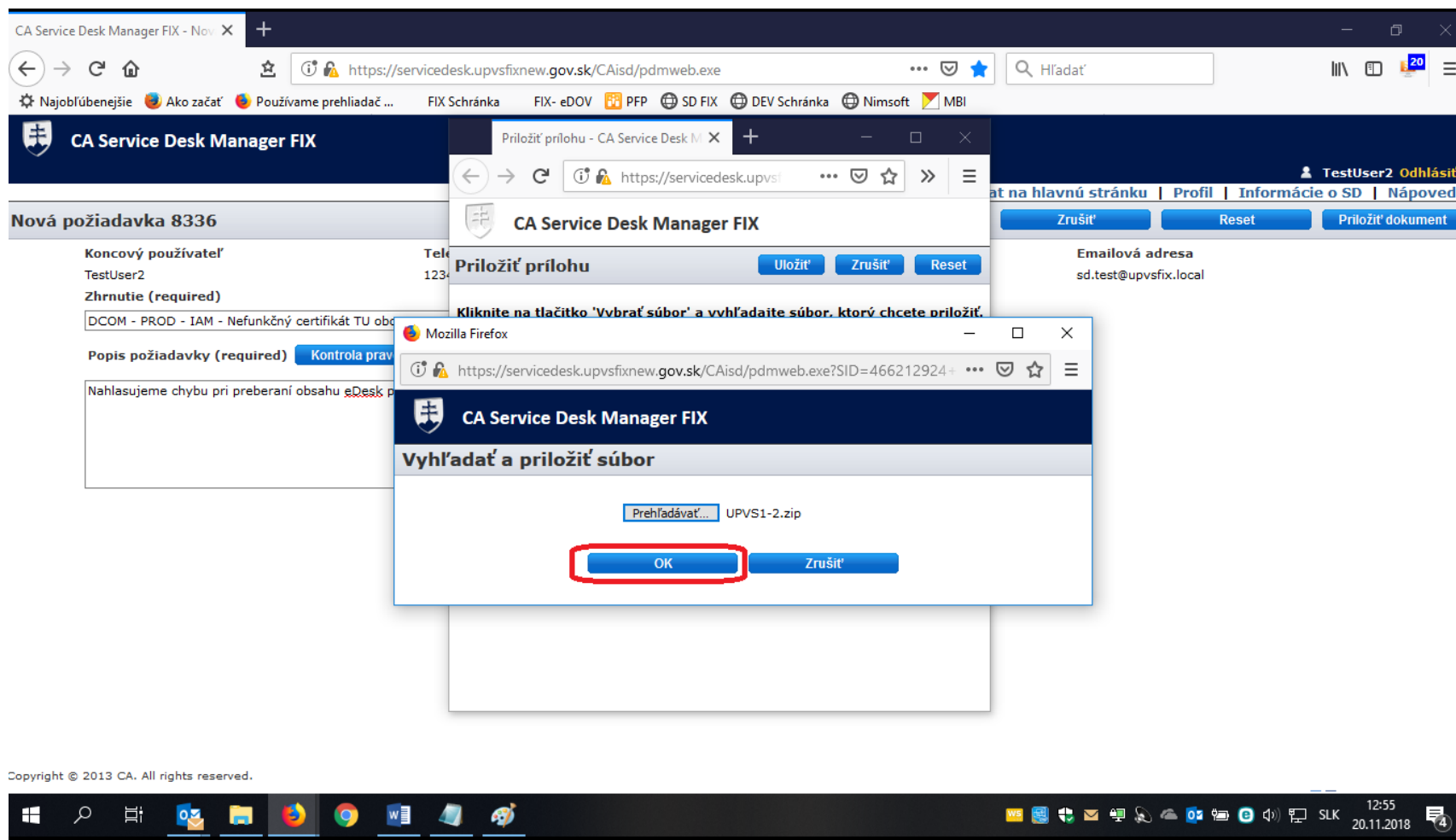
Obr. 5 – Vyhľadanie a priloženie prílohy

Krok 6 – Zvoľte súbor a stlačte tlačidlo „Otvoriť“ (Obr. 6).



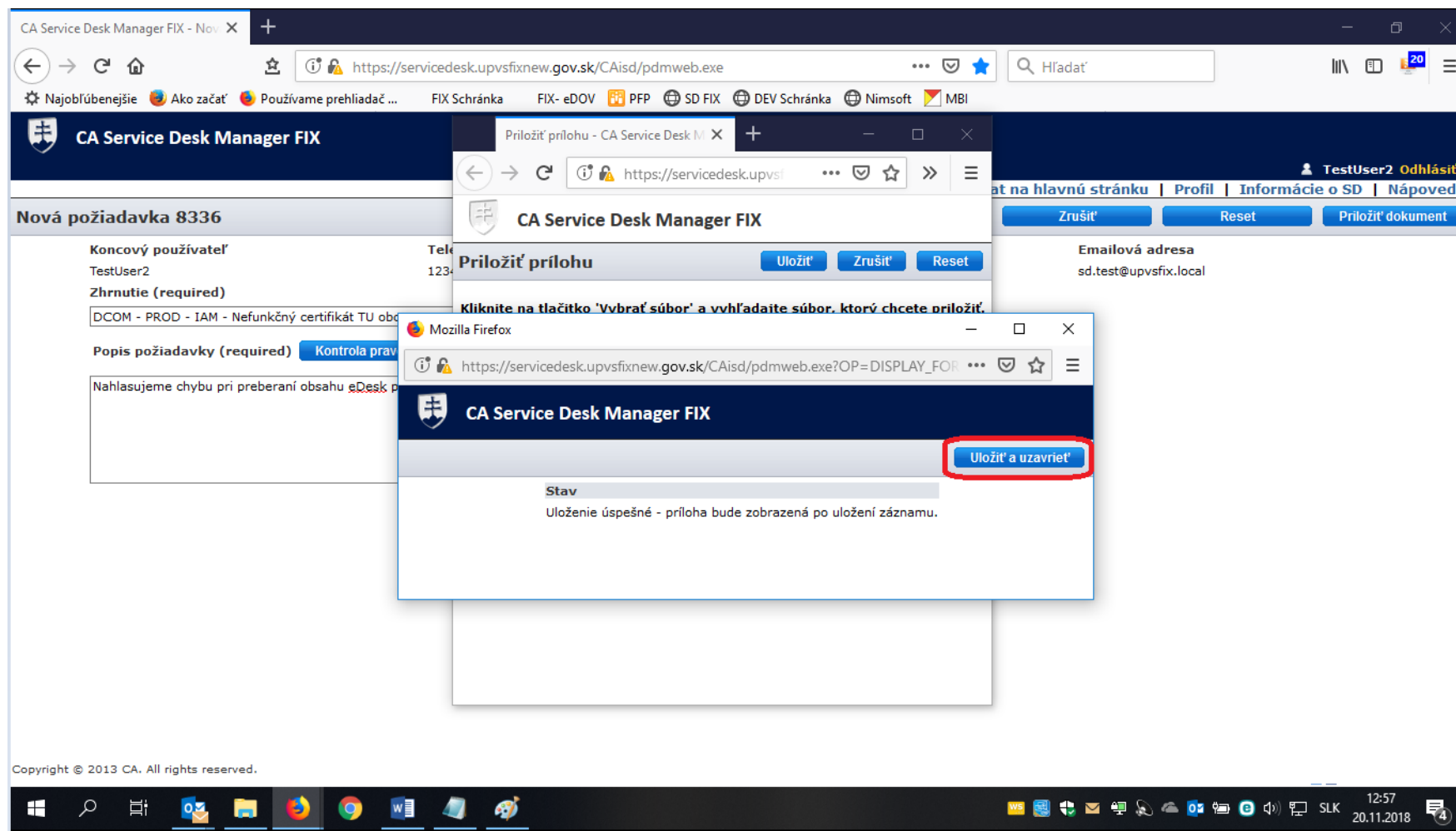
Obr. 6 – Výber konkrétneho súboru uloženého v počítači

Krok 7 – Potvrďte výber tlačidlom „OK“ (Obr. 7).



Obr. 7 – Potvrdenie vybratej prílohy

Krok 8 – Po úspešnom uložení prílohy zatvorte dialógové okno pomocou tlačidla „**Uložiť a uzavrieť**“. (Obr. 8).



Obr. 8 – Úspešné uloženie prílohy k novej požiadavke

Krok 9 – Uložte požiadavku pomocou tlačidla „Uložiť“ (Obr. 9).

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `https://servicedesk.upvsfixnew.gov.sk/CAisd/pdmweb.exe`. The page title is "CA Service Desk Manager FIX". The user is logged in as "TestUser2" and can click "Odhlásiť".

The main heading is "Nová požiadavka 8336". Below it, there are four buttons: "Uložiť" (highlighted with a red rectangle), "Zrušiť", "Reset", and "Priložiť dokument".

The form fields are as follows:

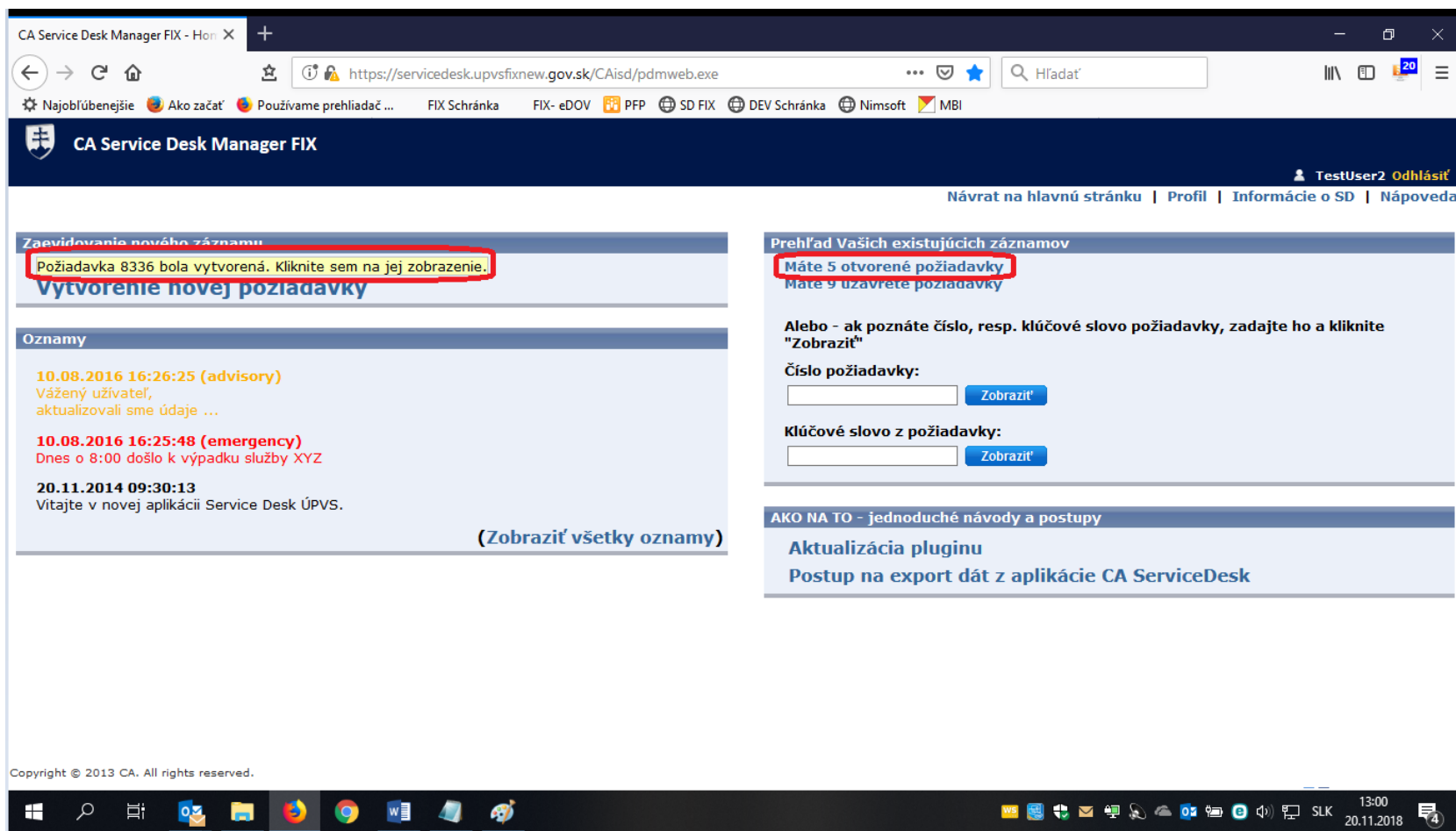
- Koncový používateľ:** TestUser2
- Telefónne číslo:** 123456
- Mobilné telefónne číslo:** (empty)
- Emailová adresa:** sd.test@upvsfix.local
- Zhrnutie (required):** DCOM - PROD - IAM - Nefunkčný certifikát TU obce XY
- Popis požiadavky (required):** (with a "Kontrola pravopisu" button next to it)

The description field contains the text: "Nahlasujeme chybu pri preberaní obsahu eDesk prostredníctvom technického účtu na obci XY. Request/ Response v prílohe."

At the bottom left, there is a copyright notice: "Copyright © 2013 CA. All rights reserved." The Windows taskbar at the bottom shows the date and time as 12:58 on 20.11.2018.

Obr. 9 - Uloženie požiadavky

Krok 10 - Po uložení novej požiadavky sa zobrazí úvodná obrazovka aplikácie ServiceDesk. Pre zobrazenie tejto požiadavky kliknite na vyznačený odkaz v ľavej časti obrazovky, v sekcii „Zaevidovanie nového záznamu“. Pre zobrazenie všetkých otvorených požiadaviek kliknite na tlačidlo v pravej časti obrazovky, v sekcii „Prehľad Vašich existujúcich záznamov“. (Obr. 10).



Obr. 10 – Otvorenie novovytvorenej požiadavky

Krok 11 - Zobrazenie novovytvorenej požiadavky. Požiadavka je v stave „**Vytvorený**“. Znamená to, že na strane NASES požiadavka zatiaľ ešte nebola prevzatá na riešenie. Zadanie požiadavky môžete ďalej upraviť pomocou tlačidla „**Modifikovať**“, môžete pridať komentár, prípadne pridať ďalšie prílohy. Požiadavku môžete kedykoľvek počas procesu riešenia uzavrieť. (Obr. 11).

The screenshot displays the CA Service Desk Manager FIX web application. The browser address bar shows the URL: <https://servicedesk.upvsfixnew.gov.sk/CAisd/pdmweb.exe>. The page title is "CA Service Desk Manager FIX".

At the top right, the user is logged in as "TestUser2" with a link to "Odhlásiť". Navigation links include "Návrat na hlavnú stránku", "Profil", "Informácie o SD", and "Nápoveda".

The main section is titled "Detail požiadavky 8336". It features several action buttons: "Modifikovať", "Pridať komentár", "Priložiť dokument", and "Uzavrieť požiadavku". The "Modifikovať" button is highlighted with a red box.

The request details are as follows:

Koncový používateľ	Telefón	Email	Organizačný útvar	Stav
TestUser2	123456	sd.test@upvsfix.local	Ministerstvo vnútra SR	Vytvorený

Additional details include:

- Kategória požiadavky:** UPVS.Požiadavky na NASES.integrácia
- Skupina:** Incidents NASES
- Riešiteľ:**
- Dátum otvorenia:** 20.11.2018 12:43:34
- Zhrnutie:** DCOM - PROD - IAM - Nefunkčný certifikát TU obce XY
- Popis požiadavky:** Nahlasujeme chybu pri preberaní obsahu eDesk prostredníctvom technického účtu na obci XY. Request/ Response v prílohe.

História:

Kontakt	Dátum	Typ	Zhrnutie
TestUser2	20.11.2018 13:00:22	Priloženie dokumentu	Attach Document : UPVS1-2.zip
TestUser2	20.11.2018 12:43:34	Zaevidovanie	Contact: TestUser2 Phone: 123456 Email: sd.test@upvsfix.local

Prílohy:

Dokument	Popis	Priložený dňa	Stav
UPVS1-2.zip		20.11.2018 12:44:38	Priloženýc

Copyright © 2013 CA. All rights reserved.

Obr. 11 - Zobrazenie novovytvorenej požiadavky

Krok 12 - Zmena stavu požiadavky na „**V riešení**“, znamená , že na strane NASES bola požiadavka prevzatá a pracuje sa na jej vybavení. Pre správnosť riešenia neodporúčame v tomto stave už upravovať požiadavku pomocou tlačidla „Modifikovať“, ale cez „**Pridať komentár**“ (zobrazia sa nové záznamy v histórii aktivít). Pridanie komentára nemá žiaden vplyv na zmenu stavu požiadavky (Obr. 12).

CA Service Desk Manager FIX - Detail

https://servicedesk.upvsfixnew.gov.sk/CAisd/pdmweb.exe

Návrat na hlavnú stránku | Profil | Informácie o SD | Nápoveda

TestUser2 Odhlásiť

Detail požiadavky 8336

Modifikovať | Pridať komentár | Priložiť dokument | Uzavrieť požiadavku

Koncový používateľ	Telefón	Email	Organizačný útvar	Stav
TestUser2	123456	sd.test@upvsfix.local	Ministerstvo vnútra SR	V riešení

Kategória požiadavky	Skupina	Riešiteľ	Dátum otvorenia
UPVS.Požiadavky na NASES.integrácia	Incidenty NASES	Rob, Martin	20.11.2018 12:43:34

Zhrnutie

DCOM - PROD - IAM - Nefunkčný certifikát TU obce XY

Popis požiadavky

Nahlasujeme chybu pri preberaní obsahu eDesk prostredníctvom technického účtu na obci XY. Request/ Response v prílohe.

História

Kontakt	Dátum	Typ	Zhrnutie
TestUser2	20.11.2018 13:00:22	Priloženie dokumentu	Attach Document : UPVS1-2.zip
TestUser2	20.11.2018 12:43:34	Zaevidovanie	Contact: TestUser2 Phone: 123456 Email: sd.test@upvsfix.local

Prílohy

Dokument	Popis	Priložený dňa	Stav
UPVS1-2.zip		20.11.2018 12:44:38	Priložený

Copyright © 2013 CA. All rights reserved.

Obr. 12 - Prevzatie požiadavky na strane NASES a zmena stavu

Krok 13 - Zmena stavu na „V riešení L2“. Tento stav znamená, že NASES rieši požiadavku spolu so svojim dodávateľom. Z pohľadu klienta sa v procese riešenia nič nemení (Obr. 13).

The screenshot displays the 'Detail požiadavky 8336' page in the CA Service Desk Manager FIX application. The interface includes a top navigation bar with links like 'Návrat na hlavnú stránku', 'Profil', 'Informácie o SD', and 'Nápoveda'. Below the header, there are buttons for 'Modifikovať', 'Pridať komentár', 'Priložiť dokument', and 'Uzavrieť požiadavku'. The main content area contains several sections: 'Kontcový používateľ' (TestUser2), 'Telefón' (123456), 'Email' (sd.test@upvsfix.local), 'Organizačný útvar' (Ministerstvo vnútra SR), and 'Stav' (V riešení L2, highlighted with a red box). Other sections include 'Kategória požiadavky' (UPVS.Požiadavky na NASES.integrácia), 'Skupina' (Incidenty NASES), 'Riešiteľ' (Rob, Martin), 'Dátum otvorenia' (20.11.2018 12:43:34), 'Zhrnutie' (DCOM - PROD - IAM - Nefunkčný certifikát TU obce XY), 'Popis požiadavky' (Nahlasujeme chybu pri preberaní obsahu eDesk prostredníctvom technického účtu na obci XY. Request/ Response v prílohe.), 'História' (showing contact logs), and 'Prílohy' (showing attached documents like UPVS1-2.zip).

Kontcový používateľ	Telefón	Email	Organizačný útvar	Stav
TestUser2	123456	sd.test@upvsfix.local	Ministerstvo vnútra SR	V riešení L2

Kategória požiadavky	Skupina	Riešiteľ	Dátum otvorenia
UPVS.Požiadavky na NASES.integrácia	Incidenty NASES	Rob, Martin	20.11.2018 12:43:34

Kontakt	Dátum	Typ	Zhrnutie
TestUser2	20.11.2018 13:00:22	Priloženie dokumentu	Attach Document : UPVS1-2.zip
TestUser2	20.11.2018 12:43:34	Zaevidovanie	Contact: TestUser2 Phone: 123456 Email: sd.test@upvsfix.local

Dokument	Popis	Priložený dňa	Stav
UPVS1-2.zip		20.11.2018 12:44:38	Priloženýc

Obr. 13 - Zmena stavu požiadavky na „V riešení L2“

Krok 14 - Zmena stavu na „**Vyriešený L2**“ (Obr. 14). Pre klienta to zatiaľ neznamená, že je požiadavka skutočne vyriešená. V tomto kroku dodávateľ poskytol NASES-u riešenie. Na strane NASES môže prebiehať ďalšie testovanie, overenie funkčnosti alebo vrátenie požiadavky dodávateľovi na opätovné riešenie. Požiadavku preto, prosím, považujte za vyriešenú iba v prípade, ak je v stave „**Vyriešený**“.

The screenshot displays the CA Service Desk Manager FIX web application. The browser address bar shows the URL: <https://servicedesk.upvsfixnew.gov.sk/CAisd/pdmweb.exe>. The page title is "CA Service Desk Manager FIX". The user is logged in as "TestUser2" and can click "Odhlásiť".

The main section is titled "Detail požiadavky 8336". It includes several action buttons: "Modifikovať", "Pridať komentár", "Priložiť dokument", and "Uzavrieť požiadavku".

The request details are as follows:

Koncový používateľ	Telefón	Email	Organizačný útvar	Stav
TestUser2	123456	sd.test@upvsfix.local	Ministerstvo vnútra SR	Vyriešený L2

Below this, there are sections for "Kategória požiadavky" (UPVS.Požiadavky na NASES.integrácia), "Skupina" (Incidenty NASES), "Riešiteľ" (Rob, Martin), and "Dátum otvorenia" (20.11.2018 12:43:34).

The "Zhrnutie" (Summary) section contains the text: "DCOM - PROD - IAM - Nefunkčný certifikát TU obce XY".

The "Popis požiadavky" (Request Description) section contains the text: "Nahlasujeme chybu pri preberaní obsahu eDesk prostredníctvom technického účtu na obci XY. Request/ Response v prílohe."

The "História" (History) section shows a table of interactions:

Kontakt	Dátum	Typ	Zhrnutie
TestUser2	20.11.2018 13:00:22	Priloženie dokumentu	Attach Document : UPVS1-2.zip
TestUser2	20.11.2018 12:43:34	Zaevidovanie	Contact: TestUser2 Phone: 123456 Email: sd.test@upvsfix.local

The "Prílohy" (Attachments) section shows a table with one attachment:

Dokument	Popis	Priložený dňa	Stav
UPVS1-2.zip		20.11.2018 12:44:38	Priložený

At the bottom of the page, there is a copyright notice: "Copyright © 2013 CA. All rights reserved." and a Windows taskbar showing the time as 13:27 on 20.11.2018.

Obr. 14 - Zmena stavu na „Vyriešený L2“

Krok 15 – Zmena stavu na „**Vyriešený**“. V histórii aktivít sa zobrazí informácia o vyriešení požiadavky. V prípade, ak ste spokojní s riešením požiadavky, kliknite na tlačidlo „**Uzavrieť požiadavku**“. V opačnom prípade kliknite na tlačidlo „**Nesúhlas s riešením**“. (Obr. 15).

CA Service Desk Manager FIX - Deta X

https://servicedesk.upvsfixnew.gov.sk/CAisd/pdmweb.exe

Najobľúbenejšie Ako začať Používame prehliadač ... FIX Schránka FIX- eDOV PFP SD FIX DEV Schránka Nimsoft MBI

CA Service Desk Manager FIX

TestUser2 Odhlásiť

Návrat na hlavnú stránku | Profil | Informácie o SD | Náhľad

Detail požiadavky 8336

Modifikovať Nesúhlas s riešením Pridať komentár Priložiť dokument Uzavrieť požiadavku

Koncový používateľ	Telefón	Email	Organizačný útvar	Stav
TestUser2	123456	sd.test@upvsfix.local	Ministerstvo vnútra SR	Vyriešený

Kategória požiadavky	Skupina	Riešiteľ	Dátum otvorenia
UPVS.Požiadavky na NASES.integrácia	Incidenty NASES	Rob, Martin	20.11.2018 12:43:34

Zhrnutie

DCOM - PROD - IAM - Nefunkčný certifikát TU obce XY

Popis požiadavky

Nahlasujeme chybu pri preberaní obsahu eDesk prostredníctvom technického účtu na obci XY. Request/ Response v prílohe.

História

Kontakt	Dátum	Typ	Zhrnutie
Rob, Martin	20.11.2018 13:38:27	Automatické uzavretie	Automatic closure will occur at: 11/27/2018 13:38:27
Rob, Martin	20.11.2018 13:37:41	Vyriešenie	Posielame vám riešenie požiadavky. Technický účet bol preregistrovaný, prosíme o test.
TestUser2	20.11.2018 13:00:22	Priloženie dokumentu	Attach Document : UPVS1-2.zip
TestUser2	20.11.2018 12:43:34	Zaevidovanie	Contact: TestUser2 Phone: 123456 Email: sd.test@upvsfix.local

Prílohy

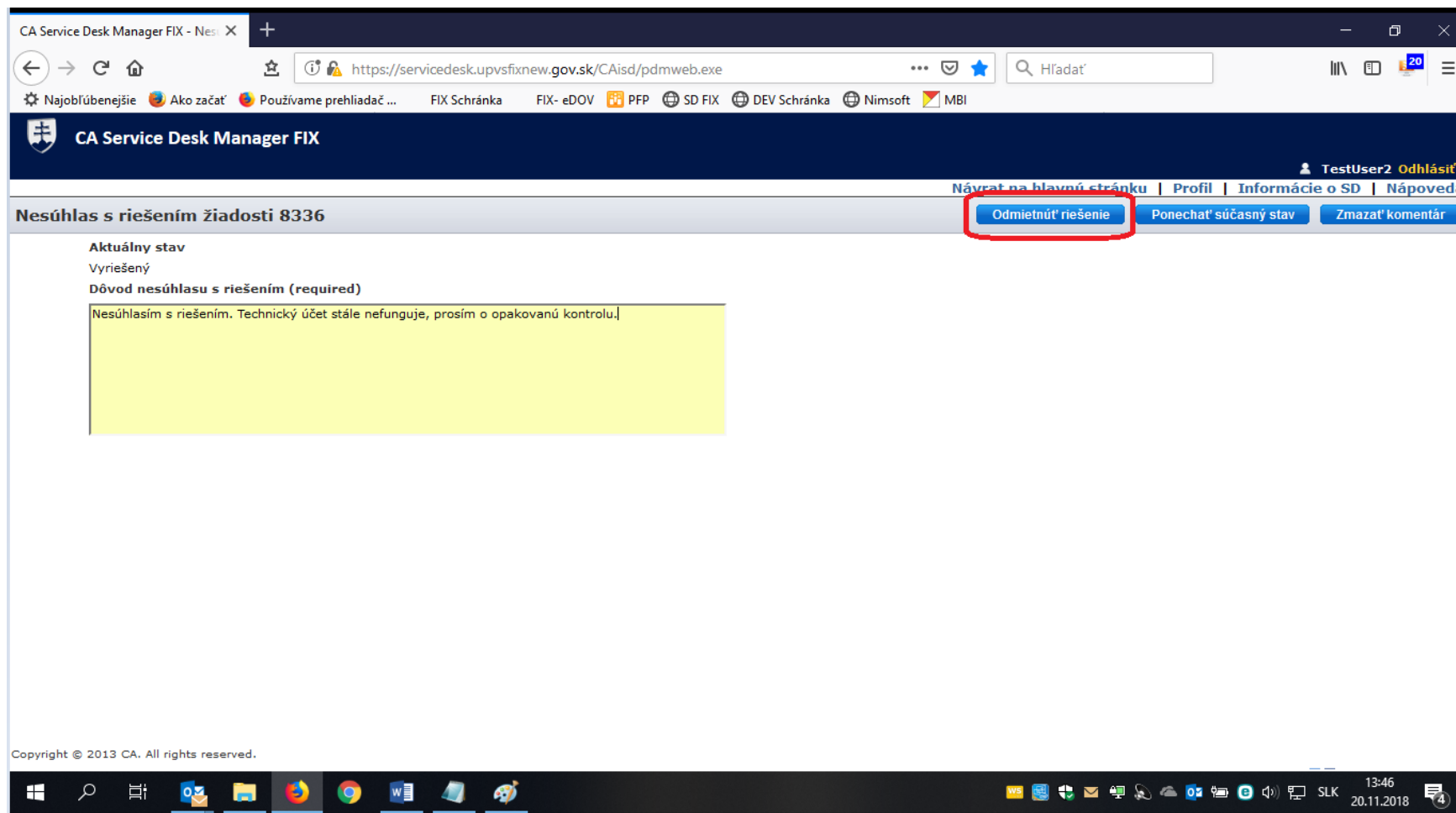
Dokument	Popis	Priložený dňa	Stav
UPVS1-2.zip		20.11.2018 12:44:38	Priložený

Copyright © 2013 CA. All rights reserved.

13:39
20.11.2018

Obr. 15 - Vyriešenie požiadavky (I.)

Krok 16 - Odmietnutie riešenia. Uved'te dôvod, pre ktorý nebolo podľa vás vybavenie požiadavky správne a kliknite na tlačidlo „Odmietnuť riešenie“. (Obr. 16).



Obr. 16 – Odmietnutie riešenia

Krok 17 – Informácia o odmietnutí riešenia sa zobrazí v histórii aktivít požiadavky. Požiadavka je teraz opäť v stave „V riešení“ na strane NASES (Obr. 17).

CA Service Desk Manager FIX - Detail

https://servicedesk.upvsfixnew.gov.sk/CAisd/pdmweb.exe

CA Service Desk Manager FIX

TestUser2 Odhlásiť

Návrat na hlavnú stránku | Profil | Informácie o SD | Nápoveda

Detail požiadavky 8336

Modifikovať | Pridať komentár | Priložiť dokument | Uzavrieť požiadavku

Koncový používateľ	Telefón	Email	Organizačný útvar	Stav
TestUser2	123456	sd.test@upvsfix.local	Ministerstvo vnútra SR	V riešení

Kategória požiadavky	Skupina	Riešiteľ	Dátum otvorenia
UPVS.Požiadavky na NASES.integrácia	Incidenty NASES	Rob, Martin	20.11.2018 12:43:34

Zhrnutie

DCOM - PROD - IAM - Nefunkčný certifikát TU obce XY

Popis požiadavky

Nahlasujeme chybu pri preberaní obsahu eDesk prostredníctvom technického účtu na obci XY. Request/ Response v prílohe.

História

Kontakt	Dátum	Typ	Zhrnutie
TestUser2	20.11.2018 13:45:56	Odmietnutie riešenia	Nesúhlasím s riešením. Technický účet stále nefunguje, prosím o opakovanú kontrolu.
Rob, Martin	20.11.2018 13:38:27	Automatické uzavretie	Automatic closure will occur at: 11/27/2018 13:38:27
Rob, Martin	20.11.2018 13:37:41	Vyriešenie	Posielame vám riešenie požiadavky. Technický účet bol preregistrovaný, prosíme o test.
TestUser2	20.11.2018 13:00:22	Priloženie dokumentu	Attach Document : UPVS1-2.zip
TestUser2	20.11.2018 12:43:34	Zaevidovanie	Contact: TestUser2 Phone: 123456 Email: sd.test@upvsfix.local

Prílohy

Dokument	Popis	Priložený dňa	Stav
UPVS1-2.zip		20.11.2018 12:44:38	Priložený

Copyright © 2013 CA. All rights reserved.

Obr. 17 - Vrátenie požiadavky NASES-u na riešenie

Krok 18 – Zadávateľ požiadavky je v prípade úspešného vyriešenia požiadavky povinný uzavrieť požiadavku v dohodnutej lehote pomocou tlačidla „Uzavrieť požiadavku“. Aj v tomto kroku je možné nesúhlasiť s riešením a vrátiť požiadavku na opätovné vyriešenie. (Obr. 18)

CA Service Desk Manager FIX - Detail

https://servicedesk.upvsfixnew.gov.sk/CAisd/pdmweb.exe

Návrat na hlavnú stránku | Profil | Informácie o SD | Náhľad

Detail požiadavky 8336

Modifikovať | Nesúhlas s riešením | Pridať komentár | Priložiť dokument | **Uzavrieť požiadavku**

Koncový používateľ	Telefón	Email	Organizačný útvar	Stav
TestUser2	123456	sd.test@upvsfix.local	Ministerstvo vnútra SR	Vyriešený

Kategória požiadavky: UPVS.Požiadavky na NASES.integrácia

Skupina: Incidenty NASES

Riešiteľ: Rob, Martin

Dátum otvorenia: 20.11.2018 12:43:34

Zhrnutie: DCOM - PROD - IAM - Nefunkčný certifikát TU obce XY

Popis požiadavky: Nahlasujeme chybu pri preberaní obsahu eDesk prostredníctvom technického účtu na obci XY. Request/ Response v prílohe.

História

Kontakt	Dátum	Typ	Zhrnutie
Rob, Martin	20.11.2018 13:52:01	Automatické uzavretie	Automatic closure will occur at: 11/27/2018 13:52:01
Rob, Martin	20.11.2018 13:51:21	Vyriešenie	Technický účet sme opakovane preverili, teraz by mal byť v poriadku.
TestUser2	20.11.2018 13:45:56	Odmietnutie riešenia	Nesúhlasim s riešením. Technický účet stále nefunguje, prosím o opakovanú kontrolu.
Rob, Martin	20.11.2018 13:38:27	Automatické uzavretie	Automatic closure will occur at: 11/27/2018 13:38:27
Rob, Martin	20.11.2018 13:37:41	Vyriešenie	Posielame vám riešenie požiadavky. Technický účet bol preregistrovaný, prosíme o test.
TestUser2	20.11.2018 13:00:22	Priloženie dokumentu	Attach Document : UPVS1-2.zip
TestUser2	20.11.2018 12:43:34	Zaevidovanie	Contact: TestUser2 Phone: 123456 Email: sd.test@upvsfix.local

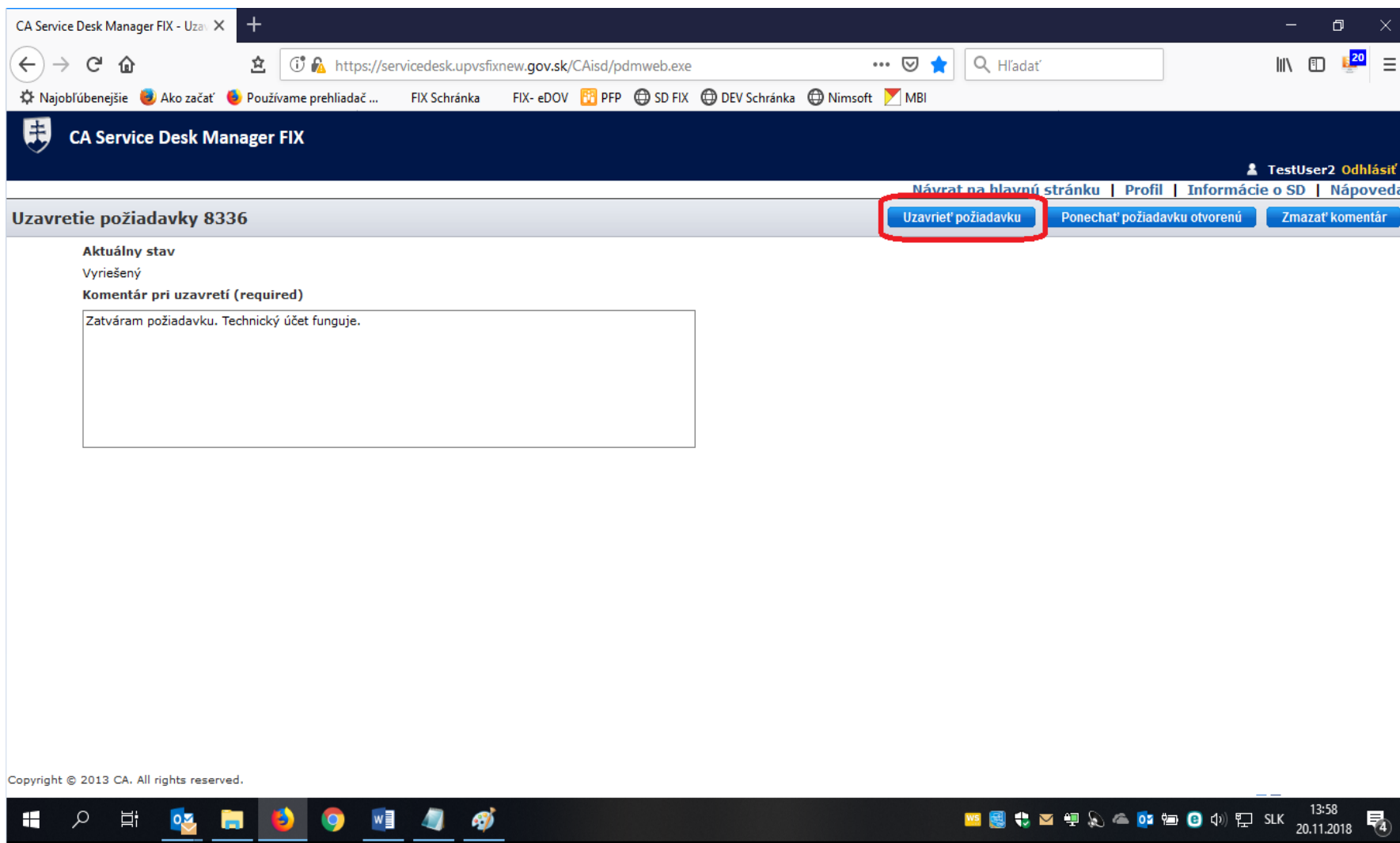
Prílohy

Dokument	Popis	Priložený dňa	Stav
UPVS1-2.zip		20.11.2018 12:44:38	Priložený

Copyright © 2013 CA. All rights reserved.

Obr. 18 - Vyriešenie požiadavky (II.)

Krok 19 – Uvedte krátky popis a kliknite na tlačidlo „Uzavrieť požiadavku“ (Obr. 19).



Obr. 19 - Uzavretie požiadavky

Krok 20 – Uzavretá požiadavka. Riešenie požiadavky bolo ukončené. V prípade, ak sa vyskytne podobný alebo rovnaký problém, nepokračujte v už uzavretej požiadavke, ale založte novú požiadavku. (Obr. 20).

CA Service Desk Manager FIX - Det

https://servicedesk.upvsfixnew.gov.sk/CAisd/pdmweb.exe

Najobľúbenejšie Ako začať Používame prehliadač ... FIX Schránka FIX- eDOV PFP SD FIX DEV Schránka Nimsoft MBI

CA Service Desk Manager FIX

TestUser2 Odhlásiť

Návrat na hlavnú stránku | Profil | Informácie o SD | Nápoveda

Detail požiadavky 8336

Koncový používateľ	Telefón	Email	Organizačný útvar	Stav
TestUser2	123456	sd.test@upvsfix.local	Ministerstvo vnútra SR	Uzavretý
Kategória požiadavky	Skupina	Riešiteľ	Dátum otvorenia	
UPVS.Požiadavky na NASES.integrácia	Incidenty NASES	Rob, Martin	20.11.2018 12:43:34	

Zhrnutie
DCOM - PROD - IAM - Nefunkčný certifikát TU obce XY

Popis požiadavky
Nahlasujeme chybu pri preberaní obsahu eDesk prostredníctvom technického účtu na obci XY: Request/ Response v prílohe.

História

Kontakt	Dátum	Typ	Zhrnutie
TestUser2	20.11.2018 13:57:34	Zmena stavu	Zatváram požiadavku. Technický účet funguje.
Rob, Martin	20.11.2018 13:52:01	Automatické uzavretie	Automatic closure will occur at: 11/27/2018 13:52:01
Rob, Martin	20.11.2018 13:51:21	Vyriešenie	Technický účet sme opakovane prevenili, teraz by mal byť v poriadku.
TestUser2	20.11.2018 13:45:56	Odmietnutie riešenia	Nesúhlasím s riešením. Technický účet stále nefunguje, prosím o opakovanú kontrolu.
Rob, Martin	20.11.2018 13:38:27	Automatické uzavretie	Automatic closure will occur at: 11/27/2018 13:38:27
Rob, Martin	20.11.2018 13:37:41	Vyriešenie	Posielame vám riešenie požiadavky. Technický účet bol preregistrovaný, prosíme o test.
TestUser2	20.11.2018 13:00:22	Priloženie dokumentu	Attach Document : UPVS1-2.zip
TestUser2	20.11.2018 12:43:34	Zaevidovanie	Contact: TestUser2 Phone: 123456 Email: sd.test@upvsfix.local

Prílohy

Dokument	Popis	Priložený dňa	Stav
UPVS1-2.zip		20.11.2018 12:44:38	Priložený

Copyright © 2013 CA. All rights reserved.

13:59
20.11.2018

Obr. 20 - Prehľad histórie riešenia uzavretej požiadavky

Krok 21 – V prípade, ak je požiadavka v stave „**Uzavretý**“, nájdete ju na úvodnej stránke aplikácie ServiceDesk, v sekcii „Prehľad Vašich existujúcich záznamov“, v zozname medzi uzavretými požiadavkami. (Obr. 21).

CA Service Desk Manager FIX - Home

https://servicedesk.upvsfixnew.gov.sk/CAisd/pdmweb.exe

Najobľúbenejšie Ako začať Používame prehliadač ... FIX Schránka FIX- eDOV PFP SD FIX DEV Schránka Nimsoft MBI

CA Service Desk Manager FIX

TestUser2 Odhlásiť

Návrat na hlavnú stránku | Profil | Informácie o SD | Nápoveda

Zaevidovanie nového záznamu

Vytvorenie novej požiadavky

Oznamy

10.08.2016 16:26:25 (advisory)
Vážený užívateľ,
aktualizovali sme údaje ...

10.08.2016 16:25:48 (emergency)
Dnes o 8:00 došlo k výpadku služby XYZ

20.11.2014 09:30:13
Vitajte v novej aplikácii Service Desk ÚPVS.

(Zobraziť všetky oznamy)

Prehľad Vašich existujúcich záznamov

Máte 4 otvorené požiadavky

Máte 10 uzavreté požiadavky

Alebo - ak poznáte číslo, resp. kľúčové slovo požiadavky, zadajte ho a kliknite "Zobraziť"

Číslo požiadavky: **Zobraziť**

Kľúčové slovo z požiadavky: **Zobraziť**

AKO NA TO - jednoduché návody a postupy

Aktualizácia pluginu

Postup na export dát z aplikácie CA ServiceDesk

Copyright © 2013 CA. All rights reserved.

14:06 20.11.2018

Obr. 21 - Otvorenie zoznamu uzavretých požiadaviek

Krok 22 – Kliknite na zoznam otvorených požiadaviek (zobrazia sa všetky požiadavky okrem stavu „Uzavretý“) (Obr. 22).

CA Service Desk Manager FIX - Home

https://servicedesk.upvsfixnew.gov.sk/CAisd/pdmweb.exe

Najobľúbenejšie Ako začať Používame prehliadač ... FIX Schránka FIX- eDOV PFP SD FIX DEV Schránka Nimsoft MBI

CA Service Desk Manager FIX

TestUser2 Odhlásiť

Návrat na hlavnú stránku | Profil | Informácie o SD | Nápoveda

Zaevidovanie nového záznamu

Vytvorenie novej požiadavky

Oznamy

10.08.2016 16:26:25 (advisory)
Vážený užívateľ,
aktualizovali sme údaje ...

10.08.2016 16:25:48 (emergency)
Dnes o 8:00 došlo k výpadku služby XYZ

20.11.2014 09:30:13
Vitajte v novej aplikácii Service Desk ÚPVS.

(Zobraziť všetky oznamy)

Prehľad Vašich existujúcich záznamov

Máte 5 otvorené požiadavky
Máte 10 uzavreté požiadavky

Alebo - ak poznáte číslo, resp. kľúčové slovo požiadavky, zadajte ho a kliknite "Zobraziť"

Číslo požiadavky:
 Zobraziť

Kľúčové slovo z požiadavky:
 Zobraziť

AKO NA TO - jednoduché návody a postupy

Aktualizácia pluginu
Postup na export dát z aplikácie CA ServiceDesk

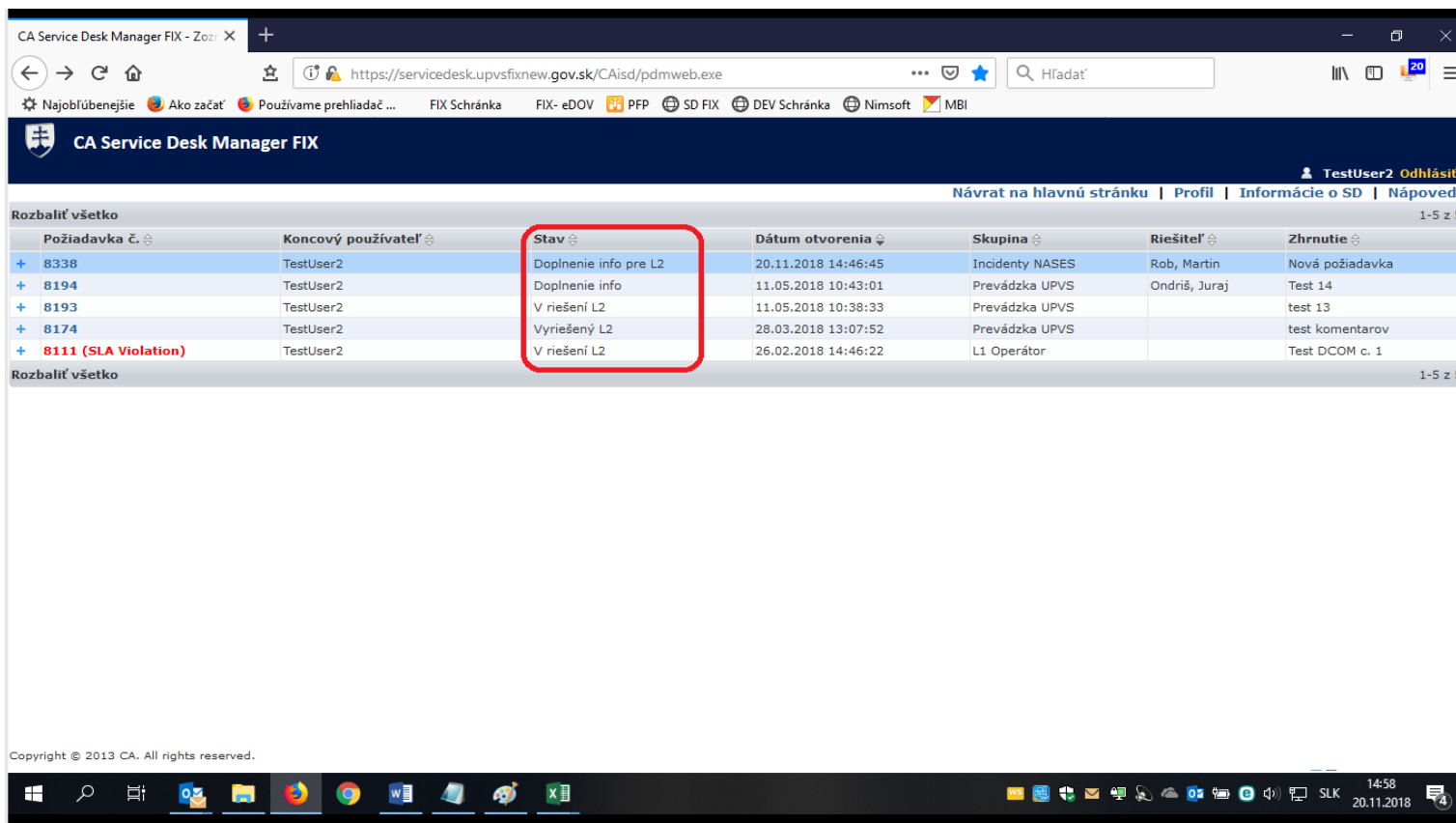
Copyright © 2013 CA. All rights reserved.

14:55
20.11.2018

Obr. 22 - Zobrazenie všetkých otvorených požiadaviek

Krok 23 – Zoznam otvorených požiadaviek. Požiadavky je možné zoradiť podľa stavu kliknutím na slovo „**Stav**“ (Obr. 23). Vysvetlenie uvedených stavov požiadaviek:

- „**Doplnenie info pre L2**“ znamená, že NASES musí doplniť informácie svojmu dodávateľovi pre riešenie požiadavky
- „**Doplnenie info**“ znamená, že od vás (zákazníka) potrebujeme doplniť informácie potrebné pre riešenie požiadavky (viď nasledujúci obrázok)
- „**V riešení L2**“ znamená, že požiadavka je riešená dodávateľom NASES (viď. Obr. 13)
- „**Vyriešený L2**“ znamená, že požiadavka bola vyriešená na strane dodávateľa NASES (viď. Obr. 14)



CA Service Desk Manager FIX - Zoznam požiadaviek

https://servicedesk.upvsfixnew.gov.sk/CAisd/pdmweb.exe

Najobľúbenejšie Ako začať Používame prehliadač... FIX Schránka FIX- eDOV PFP SD FIX DEV Schránka Nimsoft MBI

CA Service Desk Manager FIX

TestUser2 Odhlásiť

Návrat na hlavnú stránku | Profil | Informácie o SD | Nápony

Rozbaľiť všetko 1-5 z 5

Požiadavka č.	Koncový používateľ	Stav	Dátum otvorenia	Skupina	Riešiteľ	Zhrnutie
+ 8338	TestUser2	Doplnenie info pre L2	20.11.2018 14:46:45	Incidenty NASES	Rob, Martin	Nová požiadavka
+ 8194	TestUser2	Doplnenie info	11.05.2018 10:43:01	Prevádzka UPVS	Ondriš, Juraj	Test 14
+ 8193	TestUser2	V riešení L2	11.05.2018 10:38:33	Prevádzka UPVS		test 13
+ 8174	TestUser2	Vyriešený L2	28.03.2018 13:07:52	Prevádzka UPVS		test komentarov
+ 8111 (SLA Violation)	TestUser2	V riešení L2	26.02.2018 14:46:22	L1 Operátor		Test DCOM c. 1

Rozbaľiť všetko 1-5 z 5

Copyright © 2013 CA. All rights reserved.

Windows taskbar: 14:58 20.11.2018

Obr. 23 - Zobrazenie zoznamu otvorených požiadaviek

Krok 24 – Príklad požiadavky, ktorá je v stave „Doplnenie info“. Požiadavka je v tomto prípade z NASES vrátená klientovi v prípade, ak rozsah poskytnutých informácií nie je dostatočný na jej vyriešenie. Informácia o zmene stavu je uvedená v histórii aktivít. Pre správne zobrazenie požiadavky na strane riešiteľa NASES, prosím, kliknite na tlačidlo „Pokračovať v riešení“. K požiadavke môžete taktiež priložiť prílohu alebo uzavrieť požiadavku. Stlačením tlačidla „Pridať komentár“ zostane požiadavka naďalej v stave „Doplnenie info“. Riešiteľ na strane NASES z tohto dôvodu bez zmeny stavu požiadavky nebude môcť pokračovať v riešení. (Obr. 24).

CA Service Desk Manager FIX - Detail

https://servicedesk.upvsfixnew.gov.sk/CAisd/pdmweb.exe

Návrat na hlavnú stránku | Profil | Informácie o SD | Nápoveda

TestUser2 Odhlásiť

Detail požiadavky 8338

Modifikovať Pokračovať v riešení Pridať komentár Priložiť dokument Uzavrieť požiadavku

Koncový používateľ	Telefón	Email	Organizačný útvar	Stav
TestUser2	123456	sd.test@upvsfix.local	Ministerstvo vnútra SR	Doplnenie info

Kategória požiadavky	Skupina	Riešiteľ	Dátum otvorenia
UPVS.Požiadavky na NASES.integrácia	Incidenty NASES	Roby, Martin	20.11.2018 14:46:45

Zhrnutie

Nová požiadavka

Popis požiadavky

Nejde to a to aj tamto.

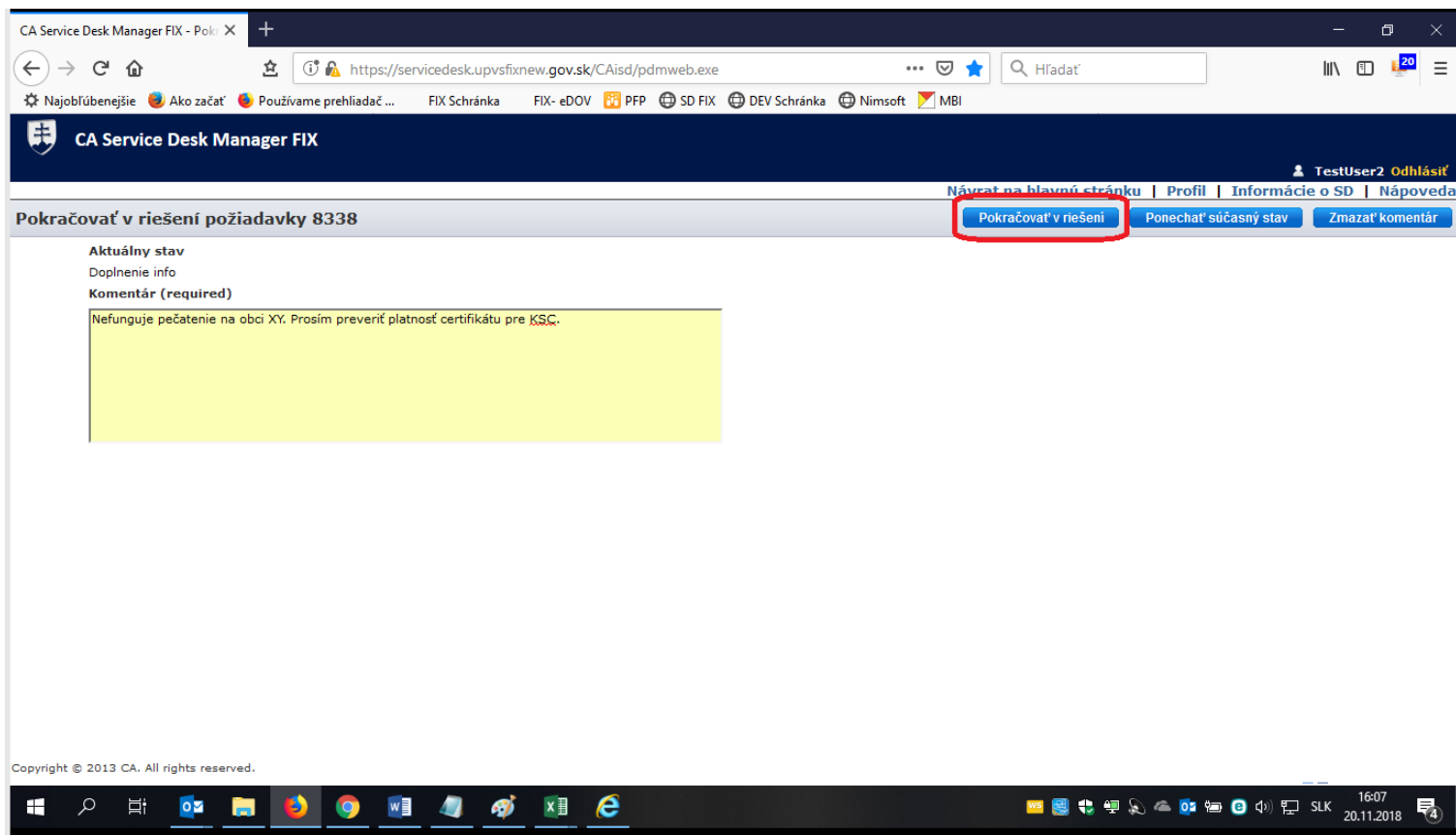
História

Kontakt	Dátum	Typ	Zhrnutie
Roby, Martin	20.11.2018 15:47:46	Aktualizácia stavu	Zmena stavu na Doplnenie Info. Prosím zákazníka, aby bližšie špecifikoval svoju požiadavku
TestUser2	20.11.2018 14:46:45	Zaevidovanie	Contact: TestUser2 Phone: 123456 Email: sd.test@upvsfix.local

Copyright © 2013 CA. All rights reserved.

Obr. 24 - Riešenie požiadavky, pre ktorú Poskytovateľ požaduje doplniť informácie na jej úspešné vyriešenie

Krok 25 – Uvedte požadované upresňujúce informácie potrebné pre úspešné vyriešenie požiadavky. Kliknite na tlačidlo „**Pokračovať v riešení**“. V prípade, ak kliknete na tlačidlo „**Ponechať súčasný stav**“, zmeny sa neprejavia. Tlačidlom „**Zmazať komentár**“ odstránite rozpracovaný text. (Obr. 25).



Obr. 25 – Doplnenie informácií potrebných na vyriešenie požiadavky

Krok 26 – Informácia o doplnení info sa zobrazí v histórii aktivít. Stav požiadavky sa zmení na stav „**V riešení**“. K požiadavke môžete kedykoľvek priložiť prílohy alebo požiadavku uzavrieť, ak jej riešenie nie je viac potrebné. Výsledkom doplnenia informácií je vyriešenie na strane NASES. Ak doplnené informácie nie sú dostatočné, požiadavka môže byť Poskytovateľom opakovane vrátená na doplnenie informácií. Vyriešená požiadavka sa objaví v stave „**Vyriešený**“ (Obr. 26).

CA Service Desk Manager FIX - Detail

https://servicedesk.upvsfixnew.gov.sk/CAisd/pdmweb.exe

Návrat na hlavnú stránku | Profil | Informácie o SD | Nápoveda

TestUser2 Odhlásiť

Detail požiadavky 8338

Modifikovať | Pridať komentár | Priložiť dokument | Uzavrieť požiadavku

Koncový používateľ	Telefón	Email	Organizačný útvar	Stav
TestUser2	123456	sd.test@upvsfix.local	Ministerstvo vnútra SR	V riešení

Kategória požiadavky

Kategória požiadavky	Skupina	Riešiteľ	Dátum otvorenia
UPVS.Požiadavky na NASES.integrácia	Incidenty NASES	Rob, Martin	20.11.2018 14:46:45

Zhrnutie

Nová požiadavka

Popis požiadavky

Nejde o a to aj tamto.

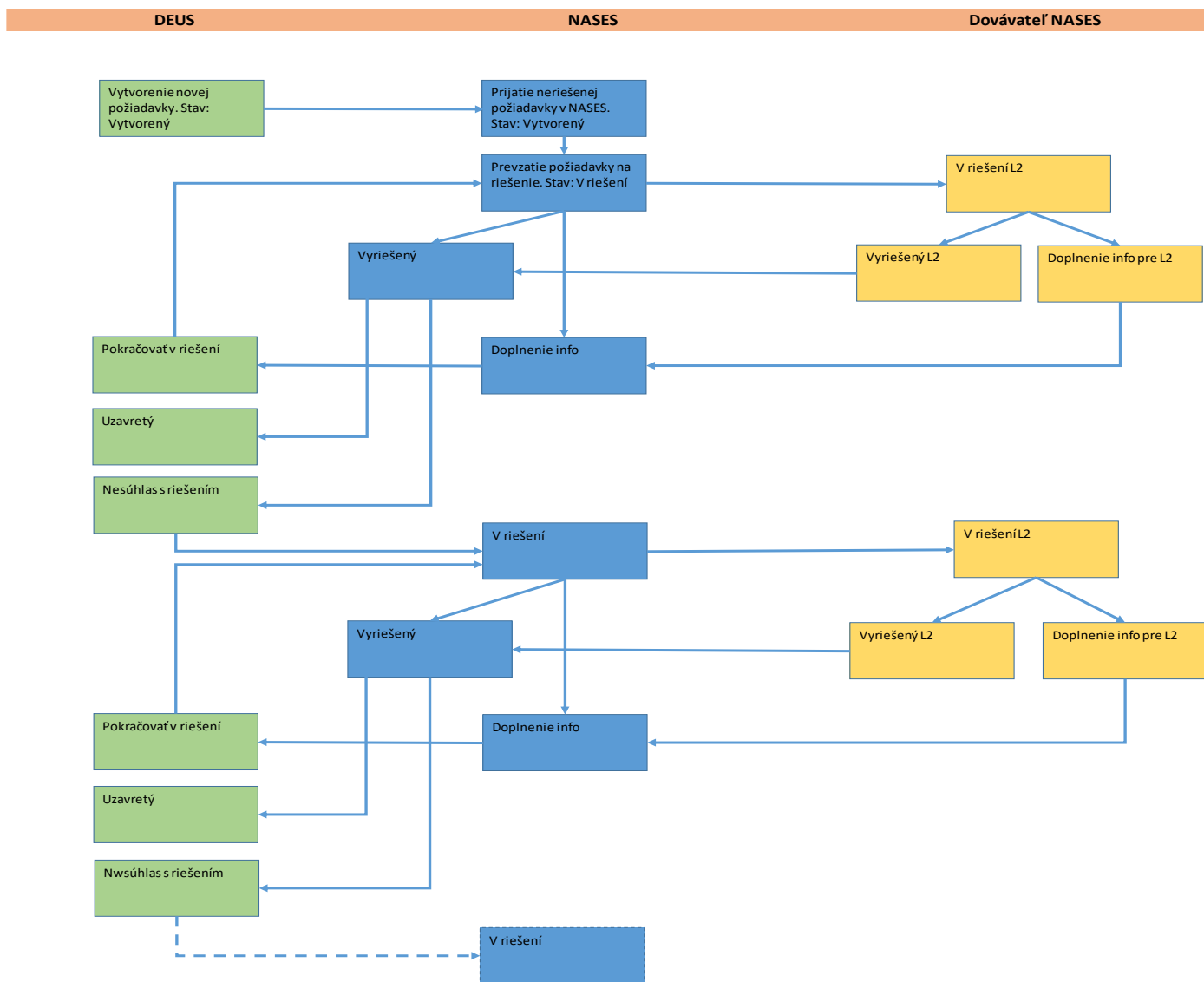
História

Koncový používateľ	Dátum	Typ	Zhrnutie
TestUser2	20.11.2018 16:06:17	Zmena stavu	Nefunguje pečatenie na obci XY. Prosím overiť platnosť certifikátu pre KSC.
Rob, Martin	20.11.2018 15:47:46	Aktualizácia stavu	Zmena stavu na Doplnenie info. Prosím zákazníka, aby bližšie špecifikoval svoju požiadavku
TestUser2	20.11.2018 14:46:45	Zaevidovanie	Contact: TestUser2 Phone: 123456 Email: sd.test@upvsfix.local

Copyright © 2013 CA. All rights reserved.

16:10
20.11.2018

Obr. 26 - Zmena stavu požiadavky po doplnení informácií



Obr. 27 – Diagram životného cyklu požiadavky – od vytvorenia po uzavretie

Preberací protokol

Odovzdávajúci:

Spoločnosť: Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby

Meno a priezvisko:

Preberajúci:

Spoločnosť: DataCentrum elektronizácie územnej správy Slovenska

Meno a priezvisko:

Odovzdávajúci a Preberajúci uzatvorili medzi sebou dňa xx.01.2019 *Zmluvu o udelení prístupu do elektronického systému pre správu požiadaviek č. 150-2019/36-271 (ďalej ako „Zmluva“)*. Na základe čl. 3 ods. 4 Zmluvy Odovzdávajúci odovzdáva a Preberajúci preberá v uzatvorenej obálke prihlasovacie údaje do systému ServiceDesk pre nasledovné osoby:

Odovzdávajúci a Preberajúci sa zaväzujú že všetky poskytnuté údaje a informácie na základe tohto Protokolu sa považujú za dôverné, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi ich nebudú sprístupňovať neoprávneným osobám a tretím stranám, bez predchádzajúceho výslovného písomného súhlasu druhej strany.

V Bratislave

.....

Preberajúci

.....

Odovzdávajúci