

Poverené osoby ÚMMS SAV, kontaktné údaje a podmienky komunikácie

A: Podmienky komunikácie ku dňu uzatvorenia zmluvy:

I. Oprávnenia nahlasovať požiadavky

- požiadavky s prioritou nízka a stredná môžu vzniknúť všetci zamestnanci objednávateľa (kategória UMMS: **požiadavky**)
- požiadavky s vysokou resp. VIP prioritou môžu vzniknúť iba VIP zamestnanci (definovaní v zmluve), resp. musí ich komunikovať poverená osoba za UMMS 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 emailovú adresu
- požiadavky môžu byť nahlásené pracovníkom helpdesku v miestnosti PMV (pracovné zaradenie pracovníka MJCH počas výkonu práce u objednávateľa 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 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 je jeho identita už uvedená)

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 do ticketing systému

Do ticketingu su zamestnanci objednávateľa registrovaní pomocou e-mailových adries objednávateľa (v tvare ummsxxxx@savba.sk, resp. meno.priezvisko@savba.sk) buď pomocou autoregistrácie alebo manuálnej

registrácie zamestnancami dodávateľa (v prípade cieľenej alebo necieľenej nefunkčnosti autoregistrácieň.

Zaregistrovaní zamestnanci sú identifikovaní menom, priezviskom a firemným mailom.

V. Presun majetku

V prípade, že pracovníci obstarávateľa manipulujú s evidovaným majetkom (t.j. 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. Správcom IKT sú poverení zamestnanci dodávateľa. 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 dodávateľa SW/HW komponentov (ak nie je dohodnuté inak). Inštalované je výhradne vybavenie nadobudnuté legálnou cestou.

B: Poverené osoby ku dňu uzatvorenia zmluvy:

ÚMMS SAV

Kontaktná osoba za ÚMMS: xxx

Poverená osoba za ÚMMS pre inventarizáciu majetku: xxx

Objednávateľ: ÚMMS SAV, Dúbravská cesta 9/6319, 845 13 Bratislava

Dodávateľ: MJCH, s. r. o., Tallerova 4, 811 02 Bratislava

URL adresa pre ticketing systém: [xxxxxx](#)

Kontaktná emailová adresa: [xxxxxx](#)

Miesto výkonu práce u objednávateľa: PMV / 4.20

Kontaktná klapka: +421 3240 xxx

Kontaktný súrnych prípadoch na mobilnom tel. čísle +421 xxxxx

V Bratislave dňa

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

.....
Ing. Karol Iždinský, CSc.
riaditeľ ÚMMS SAV

.....
Bc. Michal Kevický
konateľ, MJCH, s.r.o.
