

Pravilnik o prijavljanju težav in potreb, povezanimi z informacijsko komunikacijskimi storitvami in računalniško opremo

1. člen

Namen tega pravilnika je ureditev načina prijavljanja motenj s strani uporabnikov v stavbi rektorata, do katerih prihaja pri uporabi informacijske podpore na delovnih mestih ter posredovanje zahtevkov za zamenjavo ali nakup nove strojne opreme ter odziv na prijavo s strani Informacijske službe UL (IS UL). (V nadaljevanju govorimo o tako imenovanem »help desk«.)

2. člen

Tehnična podpora se izvaja prek "Help desk" sistema, ki omogoča nadzorovano in dokumentirano izvajanje in naročanje podpore.

ISUL nudi uporabnikom storitev »help desk«, neposredno od 8.00 do 16.00 ure.

3. člen

Vse težave uporabnik med 8. in 16. uro prijavi na tel. številko 24 18 668, kjer dobi osnovna navodila in podatke o načinu reševanja problemov, izven delovnega časa pa se prijava izvede na E-mail naslov help.desk@uni-lj.si.

4. člen

Operater klic »na pomoč« registrira v ustrezno bazo podatkov: kdo je klical, datum, ura, kratek opis težave. Operater pomaga pri reševanju problema, če lahko, sicer aktivira ustreznega vzdrževalca ali serviserja ISUL, ali pa pokliče pomoč naših zunanjih partnerjev. Tudi ime serviserja zapiše v bazo podatkov.

5. člen

Najkasneje v 15 minutah od poziva operater telefonsko obvesti uporabnika o tem, kdo je zadolžen za reševanje konkretnega primera. V primeru, da je bila prijava preko E-mail-a, to stori najkasneje do 8.30 in sicer telefonsko, če je številka napisana v E-mail sporočilu.

6. člen

Po tem, ko uporabnik potrdi odpravo napake, operater v bazo podatkov zapiše datum in uro rešitve problema, s komentarjem.

7. člen

Zaradi evidentiranja primerov intervencije IS UL sprejema prijave motenj le na način, kot ga določa ta Pravilnik.

8. člen

Pravilnik se objavi na intranetu in začne veljati naslednji dan po objavi.

7. 11. 2005

Mihaela Kranjc, univ. dipl. prav.
Glavni tajnik UL

