

Usmernenie riaditeľa centra informačných služieb (ďalej len „CIS“) č. 2017/003

Čl. 1

Právny základ usmernenia a jeho účel

1. Toto usmernenie sa vydáva podľa čl. 4 ods. 4 písm. f) a h) organizačného poriadku CIS za účelom
 - a. poskytovania usmernenia týkajúceho sa ich činnosti pracovníkom CIS,
 - b. informovania zainteresovaných o tom, akým spôsobom ich žiadame predkladať svoje podnety (hlásenie chyby, žiadosť, dopyt atď. spolu ďalej ako „podnet“), ktoré sú adresované CIS, resp. akým spôsobom budú tieto podnety spracované.
2. Týmto usmernením sa ďalej presnejšie definujú niektoré povinnosti vyplývajúce zo smernice č. 11/2016 (ďalej len „smernica“) podľa čl. 16 ods. 2 smernice.
3. Usmernenie je záväzné pre zamestnancov CIS. Je takisto záväzné pre zamestnancov a študentov UJS a ostatných používateľov v rozsahu uvedenom v smernici.

Čl. 2

Štandardný spôsob predkladania podnetov

1. V prípade niektorých typov podnetu je predpísaný spôsob predloženia. Podmienky týkajúce sa spôsobu predloženia sú uvedené v prílohe č. 1, resp. v nasledovných odsekoch.
2. CIS prevádzkuje portál informačných služieb na adrese support.ujssk. Do tohto portálu má prístup každý používateľ prostredníctvom univerzitného používateľského mena a hesla (ktoré používa aj na mailovom serveri mail.ujssk).
3. **Podnety žiadame predkladať cez tento portál, ak je to možné, so špeciálnym dôrazom na nasledovné typy podnetov, ktoré žiadame predkladať výlučne cez tento portál:**
 - Sťažnosť, preskúmanie
 - Podnety týkajúce sa skupinových mailových adries
 - Žiadosti o zvýšenie kvóty mailového konta
 - Mail nebol doručený
 - Iný problém s e-mailami
 - Poruchy káblovej a bezdrôtovej siete (pomocou iného prístupu na internet)
 - Chybové hlásenia týkajúce sa prístupového systému alebo univerzitou vydávaných kariet/preukazov
 - Podnety týkajúce sa e-learningového systému
 - Podnety týkajúce sa stravovacieho systému
 - Podnety týkajúce sa systému owncloud (cloud.ujssk)
 - Chybové hlásenia týkajúce sa prenosných počítačov
 - Chybové hlásenia týkajúce sa tlačového systému
 - Podnety a chybové hlásenia týkajúce sa systému SOFIA/SAP
 - Podnety týkajúce sa obsahu vysielaného na informačných obrazovkách
 - Podnety týkajúce sa videokonferenčného systému
 - Chybové hlásenia týkajúce sa stolových a prenosných počítačov

- Podnety týkajúca sa systému kancelárskych telefónov
 - Žiadosti o IKT
4. Klient predkladá podnety cez portál informačných služieb nasledovným spôsobom: vyberie typ služby z kategórií a podkategórií tak, aby najviac zodpovedal jeho podnetu, potom podľa potreby vyberie aj vybavovateľa (ak je tam viac možností a nevie si inak vybrať, vyberie náhodne). Kto sa už aspoň jedenkrát prihlásil na portál support.ujs.sk, môže využívať služby portálu aj zaslaním emailu zo svojej univerzitnej emailovej schránky na adresu support@ujs.sk.
 5. CIS prijíma aj písomné podnety podávané emailom (cez mail.ujs.sk). Tieto maily žiadame posielat' nasledovne:
 - a) v prípade, ak autor chce podnet podať konkrétnemu pracovníkovi CIS, tak pošle svoj podnet na adresu tohto pracovníka CIS a súčasne ho dá na vedomie riaditeľovi CIS (Cc: na adresu rcis@ujs.sk, resp. iszkig@ujs.sk);
 - b) v ostatných prípadoch sa podnet pošle na adresu riaditeľa CIS (rcis@ujs.sk, resp. iszkig@ujs.sk);
 - c) podávanie podnetov cez mail preferujeme menej v porovnaní s podaním cez portál informačných služieb.
 6. Pri prijímaní podnetov týkajúcich sa informačných služieb resp. aj iných podnetov od používateľov dávame prednosť **písomnej komunikácii** a **elektronickej komunikácii**. „Štandardnými spôsobmi predkladania” sa rozumejú spôsoby predkladania popisované v prílohe č. 1 alebo v ods. 2 až 5 tohto článku.
 7. Podnety žiadame predkladať v maďarskom alebo v slovenskom jazyku. Podnety predložené v iných jazykoch môžu byť ignorované.

Čl. 3

Prioritné podnety

1. Prioritné podnety sú podnety podané CIS **priamo** rektorom, prorektorom alebo kvestorom UJS, alebo dekanom fakulty.
2. Prioritné podnety podané iným ako štandardným spôsobom žiadame podľa možnosti podať priamo riaditeľovi CIS.
3. V prípade podania prioritného podnetu inému zamestnancovi, zamestnanec CIS, ktorý toto podanie prevzal, podľa potreby prekonzultuje prioritu podnetu a postup vybavenia s riaditeľom CIS.

Čl. 4

Niektoré špecifické podnety podľa smernice (bezpečnostné hlásenia)

1. Používateľ podá podnet podľa tohto usmernenia aj v prípade
 - a) nahlásenia bezpečnostného incidentu podľa čl. 3 ods. 6 smernice (napr. únik osobných údajov, únik univerzitných hesiel iných používateľov, zneužívanie informačných systémov),
 - b) ak sa domnieva, že k jeho heslu získala prístup iná osoba (čl. 7 ods. 4 smernice),

- c) ak získal prístupové práva alebo informácie, ktoré mu neprináležia (čl. 9 ods. 3 smernice),
 - d) ak nevie posúdiť bezpečnostné riziko (čl. 3 ods. 6 smernice).
2. Podnety podľa ods. 1 písm. a) až c) sa okrem prioritných podnetov predkladajú výlučne v písomnej forme. Prioritné podnety sa podávajú ústne len riaditeľovi CIS, ktorý ich zdokumentuje.
 3. Podnety podľa tohto článku treba v korešpondencii jednoznačne označiť ako tzv. bezpečnostné hlásenia; na portáli informačných služieb treba vybrať službu „Bezpečnostné hlásenie“.

Čl. 5

Vybavenie nekompletných a neautorizovaných podnetov

1. V prílohe č. 1 sú ustanovené potrebné náležitosti a štandardné lehoty vybavenia niektorých typov podnetov. Ak štandardná lehota vybavenia a potrebné náležitosti daného typu podnetu nie sú explicitne ustanovené, tak
 - a) sa podnet podáva s takými náležitosťami, ktoré vyplývajú z meritu vybavovanej veci (treba tam napísať a priložiť, čo je za normálnych okolností potrebné na posúdenie, resp. vybavenie podnetu),
 - b) podnet sa vybaví podľa možnosti čím skôr.
2. Ak neprioritný podnet bol predložený iným ako štandardným spôsobom predloženia, môže byť pôvodca podnetu vyzvaný na predloženie podnetu aj štandardným spôsobom.
3. V prípade neúplnosti podnetu
 - a) môže byť predkladateľ vyzvaný na doplnenie podnetu,
 - b) môže byť podnet doplnený o chýbajúce informácie pracovníkmi CIS, s tým, že CIS ani v takomto prípade neberie zodpovednosť za správnosť takto doplnených informácií. Žiadame klientov, aby (1) udávali všetky potrebné informácie a (2) následnej kontrolovali plnenie a prípadne požiadali o opravu (čl. 7).
4. CIS odmietne podnet, ak
 - a) sa nepodarilo overiť osobu predkladateľa podnetu v prípade, ak záleží na tom, kto ho podal (podnety osobnej povahy),
 - b) podľa dostupných informácií nebol podaný oprávnenou osobou,
 - c) pôvodca podnetu neposkytol potrebnú súčinnosť pri riešení,
 - d) CIS nemá k dispozícii prostriedky potrebné k riešeniu,
 - e) bol podnet podaný v rozpore s týmto usmernením,
 - f) vybavenie podnetu nepatrí do kompetencie CIS,
 - g) alebo ak by kladné vybavenie nebolo v záujme UJS.
5. V prípade odmietnutia podnetu bude jeho predkladateľ o tejto skutočnosti a dôvodoch odmietnutia informovaný spolu s informáciou, akým spôsobom, za akých okolností a kedy by mohol uspieť s daným podnetom.

Čl. 6

Proces a poradie vybavenia podnetov

1. Ak adresovaný zamestnanec nie je oprávnený na vykonanie požadovaného úkonu, požiada oprávnenú osobu o povolenie, resp. odmietnutie vykonania úkonu; v prípade pochybností požiada riaditeľa CIS.
2. V rozumných medziach, snažme sa všetku ďalšiu komunikáciu realizovať rovnakým spôsobom, akým bol podnet pôvodne podaný.
 - a) Napr. (1) ak bol na riešenie vytvorený tiket, tak ďalšie pripomienky udávať k danému tiketu, (2) ak sme poslali mail, tak odpovede a ďalšie informácie posielajme ako odpoveď na daný mail (poslanú všetkým dovtedajším adresátom). Výnimky z toho urobme len v odôvodnených prípadoch (napríklad ak sú všetky relevantné informácie uvedené v písomnej komunikácii, tak podnet podaný písomnou formou môže byť doplnený aj ústne).
 - b) Týmto uľahčíme prípadnú kontrolu a preskúmanie veci v budúcnosti.
3. CIS vyvíja úsilie, aby sa poskytla **najvyššia kvalita služieb** popri prioritných podnetoch **podnetom podanými cez portál informačných služieb**. Naším zámerom je, aby používatelia s nami komunikovali cez nami preferované kanály.
4. **Vyvíjame úsilie, aby sme uprednostňovali podnety podané skôr, resp. včas. Žiadame používateľov, aby** – v prípade, ak naše služby potrebujú a o tom vedia vopred – **nás nekontaktovali v poslednej chvíli, ale oveľa skôr**, aby nám pomohli plánovať svoje úlohy.
5. Snažíme sa, aby používateľ v každom prípade dostal spätnú väzbu do 3 pracovných dní o tom, že
 - a) jeho podnet je vybavený a čaká na jeho kontrolu podľa čl. 7,
 - b) sa začalo vybavenie jeho podnetu (hlavne v prípade komplexnejších podnetov),
 - c) aké informácie alebo úkony sú k vybaveniu podnetu potrebné zo strany používateľa,
 - d) jeho podnet bol odmietnutý, spolu s potrebnými doplňujúcimi informáciami.
6. Ak sa používateľ domnieva, že jeho podnet nie je vybavovaný/nebol vybavený vhodným spôsobom, resp. bol neoprávnene/neopodstatnene odmietnutý, môže požiadať riaditeľa CIS o preskúmanie vo forme nového podnetu. V takomto podnete treba presne uviesť potrebné údaje o pôvodnom podnete za účelom preskúmania veci. Zaoberám sa len preskúmaním prioritných podnetov a podnetov podaných štandardným spôsobom. Vychádzam z toho, čo bolo preukázateľne napísané, na ústne oznámenia resp. informácie prihliadam len v mimoriadnych, prioritných prípadoch.

Čl. 7

Po vybavení podnetu

1. Po vybavení žiadame klienta, aby skontroloval splnenie jeho požiadaviek a následne informoval CIS o prijateľnosti výsledkov, a to spôsobom zodpovedajúcim spôsobu predloženia podnetu:
 - a) cez portál záverečnou správou k tiketu, vyhodnotením odpovedí vybavovateľov a zatvorením tiketu (pri kladnom vybavení), respektíve ďalšou správou, ktorá obsahuje ďalšie pripomienky k veci (ak ešte nepovažuje vec za vybavenú);
 - b) krátkou správou cez mail, z obsahu ktorej vyplýva, že považuje svoj podnet za vybavený, resp. ktorý obsahuje ďalšie jeho pripomienky k veci (ak ešte nepovažuje vec za vybavenú).

Čl. 8

Dodatočné činnosti pri vybavovaní niektorých podnetov pre účely hodnotenia práce zamestnancov CIS

Počet a náročnosť vybavených podnetov, kvalita vybavenia a spokojnosť používateľov považujem za ukazovatele množstva a kvality vykonanej práce zamestnanca CIS; snažím sa tieto ukazovatele zohľadňovať pri príprave rozhodnutí resp. návrhov riaditeľa CIS o odmenách, osobných príplatkoch, resp. ďalších formách peňažných a nepeňažných výhod, ktoré univerzita ako zamestnávateľ poskytuje svojim zamestnancom.

Čl. 9

Obmedzenie alebo odobratie prístupových práv podľa čl. 15 ods. 4 smernice

1. Po zistení porušenia smernice vrátane používateľských predpisov, usmernení riaditeľa CIS a pokynov správcov informačných systémov podľa čl. 3 ods. 2 smernice budú používateľovi prístupové práva odobraté, resp. obmedzené za účelom znemožnenia pokračovania v porušení predpisov.
2. Obmedzenia budú zrušené, resp. práva vrátené zvyčajne len do miery, ktorá je nevyhnutná na plnenie povinností používateľa.
3. Môžu byť zavedené aj opatrenia s účelom prevencie opätovných porušení predpisov. V prípade zneužitia hesla používateľa napríklad môžu byť zavedené pre daného užívateľa striktnnejšie pravidlá politiky hesiel (napríklad povinnosť si vytvoriť silnejšie heslo, resp. heslá vymeniť častejšie).
4. O takomto obmedzení, resp. jeho čiastočnom či úplnom zrušení rozhoduje príslušný správca v súlade s usmerneniami a pokynmi riaditeľa CIS. Používateľ môže požiadať riaditeľa CIS, aby preskúmal rozhodnutie správcu.
5. O skutočnostiach podľa tohto článku bude informovaný dotknutý používateľ, jeho priamy nadriadený (v prípade zamestnanca), resp. fakulta, kde je zapísaný (v prípade študenta).

Čl. 10

Záverečné ustanovenia

1. Toto usmernenie nadobúda platnosť dňa 16. novembra a účinnosť dňa 1.1.2018.
2. Zrušuje sa usmernenie riaditeľa CIS č. 2017/002.

V Komárne, 16.11.2017

Mgr. Tamás Méri
riaditeľ CIS

PČ	Opis typu podnetu a riešenia	Osobná povaha, predpísaný spôsob predloženia	Štandardná lehota vybavenia [prac. dni]	Opis potrebných náležitostí
1	<p>Strata prístupu k support.ujs.sk</p> <p>Používateľ sa nevie prihlásiť do portálu informačných služieb (napríklad stratil alebo zabudol svoje prístupové údaje alebo tieto boli zmenené), a tým pádom nemôže použiť ticketový systém support.ujs.sk.</p> <p>Potom, čo dotknutý kontaktoval CIS, sa hľadá individuálne riešenie v rámci platných pravidiel.</p> <p>V prípade takýchto podnetov CIS najprv zistí, či existuje používateľ definovaný pre univerzitné systémy, ktorý by zodpovedal pôvodcovi, resp. toto meno používateľa. Potom treba dostatočne hodnoverne preukázať totožnosť, čiže to, že pôvodca je naozaj tá osoba, ktorej patrí daný používateľ.</p>	<p>Podnet je osobnej povahy.</p> <p>Žiadame email zaslať na adresu rcis@ujs.sk alebo iszkig@ujs.sk.</p> <p>Ďalšie potrebné kroky budú komunikované emailom.</p>	<p>Závisí najmä od súčinnosti poskytnutej dotknutým a od konkrétneho prípadu. Snažíme sa, aby do zaslania našej odpovede pôvodcovi neuplynul viac ako jeden (1) pracovný deň od prijatia správy používateľa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • jednoznačné sformulovanie podnetu • udanie mena používateľa, alebo ak toto nie je možné, tak poskytnutie dostatočného množstva údajov potrebných pre identifikáciu • potom treba dostatočne hodnoverne preukázať totožnosť (V niektorých prípadoch bude nevyhnutné osobne sa dostaviť, ale väčšinou sa nájde iné riešenie.)
2	<p><u>Prístupové oprávnenie k priestorom v prístupovom systéme</u></p> <p><u>Zodpovedný vedúci zamestnanec alebo schvaľujúca osoba oznámi svoje rozhodnutie o oprávnení na vstup centru informačných služieb (podľa čl. 3 ods. 5 smernice č. 3/2017).</u></p> <p><u>Riaditeľ CIS preskúma, či podnet spĺňa potrebné náležitosti, a - (v kladnom prípade) prepošle podnet zodpovednému systémovému administrátorovi, ktorý následne upraví nastavenia v prístupovom systéme, alebo - (v zápornom prípade) zamietne podnet alebo požiada o jeho doplnenie resp. znovu podanie.</u></p>	<p><u>Podnet je osobnej povahy, môže ho podať len oprávnená osoba sama.</u></p> <p><u>Žiadame podať cez support.ujs.sk, kategória „Hlavné zamestnanci“, podkategória „Prístupový systém“, služba „Úprava prístupových práv“.</u></p>	<p><u>Bez zbytočného odkladu.</u></p> <p><u>Bez komplikácií sa vec vybaví do 2 pracovných dní.</u></p>	<p><u>Z podaných jednoznačne vyplývajú nasledovné:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>o ktoré zariadenie elektronického prístupového systému ide (ku ktorej miestnosti, resp. na ktoré dvere...)</u> • <u>ktorým osobám treba dať</u> • <u>resp. ktorým odobrať právo.</u>