



METODICKÝ POKYN č. MP-I001-05 ServiceDesk

ServiceDesk

1. vydání ze dne: 1. 5. 2025
Verze: 1
Účinnost od: 1. 5. 2025

Skartační znak: A
Stupeň důvěrnosti: N1

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Odborný garant	Bc. Anna Hanáková	vedoucí Oddělení uživatelské podpory		
Schválil	Mgr. Radomír Tvrdý	náměstek IT		



1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Účel

- 1.1.1 Tento metodický pokyn stanovuje pravidla a postupy pro používání softwarového nástroje ServiceDesk, který je určený k evidování požadavků od uživatelů ve FNOL, zároveň slouží k evidenci požadavků i od externích firem. Cílem je zajistit jednotné a efektivní využívání tohoto nástroje všemi zaměstnanci UIT od 1. 5. 2025.

1.2 Závaznost

- 1.2.1 Tento metodický pokyn je závazný pro všechny zaměstnance Úseku informačních technologií Fakultní nemocnice Olomouc.

1.3 Správa normy

- 1.3.1 Správa normy se řídí směrnicí Sm-G001 Vznik a řízení organizačních norem.

2 VYMEZENÍ POJMŮ

2.1 Zkratky

FNOL	Fakultní nemocnice Olomouc
OG	Odborný garant
ON	Organizační norma
ODUP	Oddělení uživatelské podpory

2.2 Definice

- 2.2.1 ServiceDesk je ITSM (IT Service Management) nástroj, který slouží k řízení požadavků IT podpory, incidentů, problémů a změn.
- 2.2.2 Katalog služeb – je seznam služeb poskytovaných v rámci ServiceDesk. Katalog služeb je evidován v rámci uložistiště ServiceDesk a aktualizován vedoucím oddělení ODUP.

2.3 Odborné funkce

- 2.3.1 **Vedoucí oddělení ODUP** – je zodpovědný za správu katalogu služeb a organizaci práce v rámci Oddělení uživatelské podpory.
- 2.3.2 **Vlastník služby** – jedná se o útvar (pracovní skupinu) v rámci FNOL, které realizuje řešení požadavků v rámci ServiceDesk dle stanovených pravidel.
- 2.3.3 **Zodpovědný za službu** – je osoba, která zodpovídá za kvalitu plnění požadavku v rámci služby.
- 2.3.4 **Uživatel FNOL** (dále „Uživatel“) je každá osoba, která využívá výpočetní techniku a programové vybavení FNOL k plnění pracovních úkolů.
- 2.3.5 **Řešitel** je zaměstnanec UIT, který je v softwarovém nástroji ServiceDesk zodpovědný za řešení konkrétního požadavku, který mu byl přiřazen.
- 2.3.6 **Operátor servicedesk** je zaměstnanec Oddělení uživatelské podpory, jeho pracovní náplň spočívá v řešení požadavků, popř. v zajištění jejich řešení odborným pracovníkem UIT.



V odůvodněných případech také přijímá telefonní hovory (na kl. 4516) a takto přijaté požadavky eviduje v nástroji ServiceDesk.

3 VLASTNÍ TEXT

3.1 Evidence požadavků v JIRA ServiceDesk

- 3.1.1 Každý požadavek od uživatele bude zaznamenán v systému ServiceDesk. Od uživatelů budou požadavky přijímány prostřednictvím aplikace FNOL Help, tzv. modrého telefonku. Zároveň požadavky mohou být přijímány emailovou formou na email servicedesk@fnol.cz. V ojedinělých případech budou požadavky přijímány operátorem servicedesku, který požadavek do systému zaznamená prostřednictvím portálu ServiceDesk.
- 3.1.2 Každý požadavek musí být evidován v systému ServiceDesk JIRA.
- 3.1.3 V pracovní dny v době od 7:00 – 15:30 v ServiceDesk příjem požadavků ve frontě ODUP - příjem dále zpracovávají zaměstnanci ODUP. Mimo tuto dobu provádí příjem požadavků služba UIT.
- 3.1.4 Každý požadavek bude minimálně obsahovat údaje o žadateli (jméno, příjmení, telefonní spojení, pracoviště, ze kterého požadavek pochází). Dále musí minimálně obsahovat popis požadavku, kategorizaci dle katalogu služeb (primární činnost ODUP), pracnost požadavku, řešitele a řešení požadavku.

3.2 Práce s požadavkem v systému ServiceDesk

- 3.2.1 Práce s požadavkem je detailně popsána v příloze č. 1 Manuál ServiceDesk.
- 3.2.2 Přidělením požadavku k řešení na konkrétního vlastníka služby (útvary) dle katalogu služeb se zodpovědným za vyřešení požadavku v čase a kvalitě stává zodpovědný za službu (vedoucí útvaru). Tento zodpovídá také za to, že požadavky nejsou bez přiděleného konkrétního řešitele.
- 3.2.3 V případech, kdy eviduje požadavek pracovník UIT prostřednictvím portálu ServiceDesk, je tento pracovník povinen požadavek přidělit dle katalogu služeb na konkrétní řešitelský útvar (vlastníka služby). Pokud takto evidovaný požadavek může naplňovat parametry projektu, předá tento požadavek na ODUP.

3.3 Jednoduchý popis ServiceDesk

- 3.3.1 **Levá část obrazovky** – obsahuje seznam front jednotlivých pracovišť. Každá fronta reprezentuje konkrétní pracoviště a zahrnuje požadavky, které se na něj vztahují.
- 3.3.2 **Střední část obrazovky** – po otevření konkrétního požadavku je k dispozici jeho podrobný popis, případně přiložené soubory. Ve spodní části této sekce je zobrazena veškerá historie požadavku včetně komentářů a změn stavu.
- 3.3.3 **Pravá část obrazovky** – po otevření konkrétního požadavku zde najdeme údaje o uživateli, který požadavek odeslal, a informace o jeho zařízení. V horní části této sekce se nachází ovládací prvky, které umožňují další práci s požadavkem.

3.4 Specifické odpovědnosti a pravomoci

3.5 Další odborní garanti

- 3.5.1 Nejsou



4 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY

4.1 Dokumenty vyšší úrovně

Nejsou k dispozici žádné dokumenty vyšší úrovně.

4.2 Dokumenty FNOL

Sm-I001 Provozování informačních technologií a informačních systémů

4.3 Vystavené dokumenty

Nevystavuje žádné nové dokumenty.

5 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

5.1 Účinnost

5.1.1 Tato ON nabývá účinnosti dnem 1. 5. 2025

5.1.2 Dnem účinnosti se nenahrazuje žádná ON.

5.1.3 OG je povinen 1x za 2 roky provést revizi ON. Pokud to stav vyžaduje, musí OG zajistit vypracování nového vydání ON nebo její změny. Záznam o provedené revizi provede správce dokumentace do formuláře Fm-G001-REV-001 „Záznam o revizi ON“.

Povinnost vypracování nové ON nebo změny nastává i v případě, že dojde k zásadním změnám, které se dotýkají obsahu ON.

5.1.4 Přejídná ustanovení nejsou stanovena.

5.2 Přílohy

Příloha č. 1 Manuál ServiceDesk