



IMPROMAT	AKCEPTAČNÍ PROTOKOL 2008-01	zín o i s
Název projektu: "Outsourcing vybraných činností v oblasti informačních a komunikačních technologií pro SM Zlín"		

ZÁKLADNÍ INFORMACE:

Název projektu:	Outsourcing vybraných činností v oblasti informačních a komunikačních technologií pro SM Zlín		
Hodnocené období:	prosinec 2007	Počet hodin posk. služby:	242
Zpracoval:	JozefKlačan	Datum:	8.2.2008

AKCEPTOVALI:

Za objednatele:	Alois Gavlas vedoucí projektu za objednatele		
Datum:			
Podpis:			
Za poskytovatele:	Jozef Klačan vedoucí projektu za poskytovatele		
Datum:			
Podpis:			
IMPROKMT-CeMTERs.r.o. tř. T. Bati 5257, řísáí 3vii. 41. bud'va, 762 02 Zlín IČO: 46582308. Dift CZ46832308 tel.: +420 577 213 151, fax: +420 577 211 870 www.improifit.oz , eomp.satefžimprsrnat.ez			

ÚVODNÍ POPIS OBDOBÍ:

Měsíc leden byl měsícem poskytování služeb outsourcingu v plnohodnotném režimu. Služby byly poskytovány prostřednictvím mechanismů nastavených v předchozím období. Probíhalo standardní hodnocení služby dle smluvně dohodnuté SLA. Jelikož není možné některé zásahy správně vyhodnotit v HelpDeskovém systému, je paralelně s hodnocením dodán i soubor vysvětlující proč některé zásahy jsou započítány do včas vyřešených i když v samotném reportu vyjíždí v části nedodržených SLA. Celková nedostupnost dosáhla 0% což je níže než hodnota stanovená smlouvou (0,5%) jako prahová pro uplatnění sankcí. Fakturovaná částka proto není snižena o hodnotu neposkytnuté služby (viz tabulka dále).

Proběhla pravidelná jednání výkonného výboru. Podrobnosti viz zápisy z těchto jednání.

Byly upravovány dle požadavků zadavatele inventarizační sestavy dostupné pro vybrané uživatele nástroji MS Reporting Services prostřednictvím web klienta, workflow v helpdeskové aplikaci a doplnění polí parametrů v helpdeskové aplikaci.

Práce na úkolech týkajících se bezpečnostní dokumentace.

Probíhali práce na upgradu síťového prostředí pro lokalitu bývalé budovy ČP.

ROZBOR ZÁSAHŮ:

Počet zásahů celkem:	92
Počet včas vyřešených zásahů:	85
Počet pozdě vyřešených zásahů:	0
Počet otevřených zásahů:	7

Příloha č. 1 - seznam zásahů s uvedením časů.

Příloha č. 2 - seznam zásahů rozdělený dle jednotlivých typů.

Příloha č. 3 - Zásahy nevyřešené die SLA - rozbor a vysvětlení úprav.

2008-01

Název projektu: "Outsourcing vybraných činností v oblasti ;
informačních a komunikačních technologií pro SM Zlín"

Id zásahu	Zařízení	Koeficient	Nedostupnost [h]	Poznámka
			- -	

VÝPOČET CENY:

Základ:	156 950,- Kč
Odpočet za neposkytnuté služby:	0,- Kč
Sankce:	0,- Kč
Celkem bez DPH:	156 950,- Kč
DPH:	29 820,50 Kč
K fakturaci včetně DPH:	186 770,50 Kč

POPIS VÝZNAMNÝCH UDÁLOSTÍ PRO JEDNOTLIVÉ PROCESY:

Proces	Popis
Plánování provozu	Probíhá na schůzkách výkonného výboru.
Příprava provozu	Probíhá dle procesní dokumentace.
Hodnocení provozu	Zpracovaná zpráva za leden 2008.
Provádění provozních úkonů a dohled	Probíhá dle procesní dokumentace.
Správa problémů (HelpDesk)	Probíhají úpravy systému u jednotlivých jeho částí v souladu s požadavky objednatele a poznatky z provozu.
Podpora koncových uživatelů	Probíhá ve standardním režimu.
Lokalizace a odstraňování poruch	Viz část rozbor zásahů.

OSTATNÍ ÚLOHY BĚŽÍCÍ V RÁMCI PROJEKTU - PŘEHLED STAVU:

Díčí úkoly viz zápisy z výkonných výborů.

KLÍČOVÉ PROBLÉMY K ŘEŠENÍ:

V této etapě projektu zatím nevyvstali žádné klíčové problémy k řešení.

NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ:

V této fázi projektu nejsou.

ROZBOR ZÁSAHŮ

PROJEKT "OUTSOURCING VYBRANÝCH ČINNOSTI V OBLASTI
INFORMAČNÍCH A KOMUNIKAČNÍCH TECHNOLOGIÍ PRO SM ZLÍN"

01 / 2008

POČET ZÁSAHU:	92
POČET ZÁSAHŮ VYŘEŠENÝCH DLE SLA:	76
POČET ZÁSAHŮ NEVYŘEŠENÝCH DLE SLA:	9
POČET OTEVŘENÝCH ZÁSAHŮ:	7

ID	DATUM NAHLÁŠENÍ	SLA	POŽADOVANÝ TERMÍN VYŘEŠENÍ	DATUM VYŘEŠEN	ZADAVATEL	NEVYŘEŠENÉ ZÁSAHY DLE SLA TEXT
1624	2.1.2008 11:38	48	8.1.2008 11:38	16.1.2008 8:45	Brázda Vladimír	Dobrý den, prosím o přípravu starší VT pro novou pracovníci na OŽPaZ dle informací v příloze. Děkuji
1627	3.1.2008 11:47	48	9.1.2008 11:47	16.1.2008 10:20	Ondrová Dagmar	V tiskárně se zasekl papír, po jeho vyndání špinila, přestala tisknout.
1628	3.1.2008 15:01	48	9.1.2008 15:01	17.1.2008 14:23	Ondrová Dagmar	Výměna toneru.
1629	4.1.2008 9:29	48	10.1.2008 9:29	10.1.2008 12:35	Večerka Jiri	Prosím o opravu notebooku HP Compaq nx9010 (S/N: CNF3332151 a inv.č. 6418). Nenastartuji Windows XP ani v nouzovém režimu. Nepomohlo ani přeinstalovat. Notebook je v odd. informačních systémů. Prosím i o zálohu dat. Děkuji
1630	7.1.2008 8:30	24	9.1.2008 8:30	14.1.2008 16:52	Hlavaček Oldřich	Nebere papír, potřebuji nutně ihned opravit!!
1638	8.1.2008 8:59	48	14.1.2008 8:59	14.1.2008 17:02	Mikel Pavel	Při vaší manipulaci 3. 1. 2008 došlo na mém PC ke ztrátě dat, ve Wordu a Excelu Také paní Karlíkova z ORIA má problém s posláním E-mailu. Prosím o vyřešení problému. Pavel Mikel ORIA.
1669	17.1.2008 9:18	48	23.1.2008 9:18	4.2.2008 13:57	Muroň Jakub	Dobrý den, stává se nám tady skoro každý týden výpadek internetu. V příloze zasílám obrazovku, která se objevuje.



ID	DATUM NAHLÁŠENÍ	SLA	POŽADOVANÝ TERMÍN VYŘEŠENÍ	DATUM VYŘEŠEN	ZADAVATEL	NEVYŘEŠENÉ ZÁSAHY DLE SLA TEXT
1677	21.1.2008 9:49	24	23.1.2008 9:49	25.1.2008 9:22	Smrčková Ivana	Dobrý den, před Vánoceci nám zde byla za pomoci vás instalována multifunkční kopírka, tiskárna, skener, fax of firmy LANICO. Nyní máme nějaký problém se skenováním a po tel.dotazu u firmy mi bylo sděleno, jestli bych se v první fázi nemohla obrátit na vás, že vy máte umožněn vzdálený přístup a mohli byste něco na dálku nastavit. Prosím o zprávu co nejdříve, abych mohla dál informovat firmu LANICO. Děkuji
1702	29.1.2008 11:17	48	4.2.2008 11:17	4.2.2008 15:04	Brázda Vladimír	Dobrý den, prosím o odvoz 1 kusů UPS typu APC SMART-UPS 1400 (rekova) na otestování a posouzení výhodnosti/nevýhodnosti opravy : cenová nabídka. Ing. Gavlas pak na základě ceny opravy rozhodne o jejím neprovedení či provedení. UPS se nacházejí v budově Hluboká - 7.patro. S technikem pro ně zajdu já (ideální čas by byl po 14 hodině dnes). Vemte prosím sebou nářadí na vyšroubování UPS z reku. Děkuji, Brázda, OIS, linka 147

ID	DATUM NAHLÁŠENÍ	SLA	POŽADOVANÝ TERMÍN VYŘEŠENÍ	DATUM VYŘEŠEN	ZADAVATEL	VYŘEŠENÉ ZÁSAHY DLE SLA TEXT
1621	2.1.2008 9:52	48	8.1.2008 9:52	4.1.2008 14:27	Strnadlova Kateřina	objednávám černý toner do HP CLJ 3800n, č. Q6470A, Strnadlova Kateřina, OIS, č. dv. 316
1622	2.1.2008 10:04	24	4.1.2008 10:04	2.1.2008 10:17	Muselikova Barbora	výměna toneru v kopírce RICOH Aficio 200 prosím co nejdříve B. Muselíková OK MMZ
1623	2.1.2008 11:33	48	8.1.2008 11:33	2.1.2008 13:40	Pastyrik Robert	Chtěl bych požádat o zprovoznění účtu a e-mailové adresy pro p. Nášelovou Emílii, OSV. Dříve už tu pracovala, teď nastoupila znovu 1.1.2008. Děkuji
1624	2.1.2008 11:38	48	8.1.2008 11:38	7.1.2008 13:20	Brázda Vladimír	Dobrý den, prosím o přípravu starší VT pro novou pracovnici na OŽPaZ dle informací v příloze. Děkuji
1625	2.1.2008 12:00	48	8.1.2008 12:00	7.1.2008 17:13	Brázda Vladimír	Dobrý den, prosím o přípravu starší VT (vytvoření profilu, přetažení dokumentů, ikon) na PC po paní Bartoňové (Hluboká) pro paní M. Vyoralovou dle podkladů v příloze. Děkuji
1626	3.1.2008 8:41	24	7.1.2008 8:41	4.1.2008 9:08	Pastyrik Robert	Chtěl bych požádat o dodání patch kabelů 5m a 10m pro pořeby připojení videotelefonu do kanceláře č.202 na OSV v budově OKU. Děkuji.
1629	4.1.2008 9:29	48	10.1.2008 9:29	9.1.2008 9:13	Večerka Jiri	Prosím o opravu notebooku HP Compaq nx9010 (S/N: CNF3332151 a inv.č. 6418). Nenastartují Windows XP ani v nouzovém režimu. Nepomohlo ani přeinstalovat. Notebook je v odd. informačních systémů. Prosím i o zálohu dat. Děkuji
1631	7.1.2008 8:55	48	11.1.2008 8:55	25.1.2008 12:42	Černíková Martina	Prosíme o renovaci toneru do výše uvedené tiskárny. Odbor správy majetku, dv.č. 25., tř. T. Bati 44. Děkuji za vyřízení. Martina Černíková



ID	DATUM NAHLÁŠENÍ	SLA	POŽADOVANÝ TERMÍN VYŘEŠENÍ	DATUM VYŘEŠENÍ	ZADAVATEL	VYŘEŠENÉ ZÁSAHY DLE SLA TEXT
1632	7.1.2008 11:03	48	11.1.2008 11:03	8.1.2008 13:09	Krygelová Iva	Dobrý den, nefunguje propojení s tiskárnou Aficio MP 161 v kanceláři č. 342 (Krygelová, Strnadova). Prosím o znovu nastavení. Děkuji.
1633	7.1.2008 11:48	48	11.1.2008 11:48	8.1.2008 8:49	Večerka Jiri	Prosím o posouzení výhodnosti opravy Tiskárny HP DeskJet 845C (inv.č. 167003). Domluveno telefonicky s P. Krčmářem. Děkuji
1634	7.1.2008 12:20	48	11.1.2008 12:20	7.1.2008 14:07	Vackova Marie	Prosím o výměnu myši
1635	7.1.2008 13:29	48	11.1.2008 13:29	9.1.2008 9:11	Ondrová Dagmar	Dodání 2 ks černé cartridge.
1636	7.1.2008 14:26	48	11.1.2008 14:26	8.1.2008 8:49	Brázda Vladimír	Dobrý den, na OSM u paní J. Vaňkové (tel. 307) se nachází tiskárna HP LJ 4L z roku 1995, inv. číslo 3184 (ve skříni). Od roku 2006 používá paní J. Vaňková tiskárnu HPLJ 1320. Nyní byl dán návrh na vyřazení této tiskárny z majetku města, avšak není u něj zhodnocení technického stavu resp. rentabilita/nerentabilita této opravy. Pokud tento existuje, prosím o jeho zaslání (stačí v elektr. podobě), pokud ne, prosím o jeho vyhotovení.
1637	7.1.2008 15:25	48	11.1.2008 15:25	25.1.2008 14:05	Smrčková Ivana	Děkuji na OPav máme 5 prázdných tonerů do tiskáren a prosím o zajištění repasování. Děkuji Smrčková
1639	8.1.2008 11:17	24	10.1.2008 11:17	8.1.2008 15:13	Bradac Antonín	Dobrý den, před pěti minutami mi začal silně pískat počítač, vypnula jsem monitor, a silný tón stále přetrvává. Prosím o brzké vyřízení, počítač potřebuji neodkladně ke své práci, neboť obsluhuji občany czech point, ticket portál apod. Navíc tón počítače není na našem pracovišti vhodný. Děkuji
1640	8.1.2008 13:52	48	14.1.2008 13:52	14.1.2008 9:16	Kočenda Michal	Se souhlasem ing. Gavlase objednávám rozšíření paměti v PC inv.č. 171891 - Linka SOS - o 512MB DDR/400. Paměť dodejte na L.Váchy 602, kanc.č. 316. Děkuji.
1641	9.1.2008 8:36	48	15.1.2008 8:36	9.1.2008 9:01	Zajíčková Marie	objednáváme náhradní tonery do RICOH Aficio 1022 Zajíčková Marie, odbor dopravy, č. dv. 426
1642	9.1.2008 16:55	48	15.1.2008 16:55	15.1.2008 14:30	Křížková Jitka	Prosím o dodání prodlužovacího kabelu v délce 1,80 m (max. 2 m) s USB koncovkou pro prodloužení stávajícího kabelu - napojení kopírky do PC - ke skenování. Mě pracoviště - nám. Míru 464, kancel. č. 405 - Křížková. Děkuji.
1643	10.1.2008 8:42	48	16.1.2008 8:42	4.2.2008 9:51	Hajek Pavel	Prosíme o výměnu toneru Q5949A do tiskárny HP LJ1160. Děkujeme. P.Hájek OMZ MMZ
1644	10.1.2008 11:10	48	16.1.2008 11:10	25.1.2008 13:20	Strnadlova Kateřina	prosím o recyklaci toneru Q2612A Krahulíkové Martina, odbor dopravy toner je u mě v kanceláři 316, donést zpět na 316
1645	10.1.2008 12:20	48	16.1.2008 12:20	11.1.2008 14:06	Bartošová Radka	V PC se mi zobrazilo hlášení o nalezení infekce res. viru - trojský kůň. Dala jsem následně vyléčit, přesto mě přestává počítač poslouchat, nejdou některé odkazy na intranetu a internetu, počítač je pomalý.
1646	10.1.2008 12:42	48	16.1.2008 12:42	10.1.2008 14:14	Strnadlova Kateřina	objednáváme náhradní toner do Aficia 2018D navíc toto zařízení se o hlásí o pravidelnou údržbu Běhůnková Marcela, odbor dopravy, č. dv. 217



ID	DATUM NAHLÁŠENÍ	SLA	POŽADOVANÝ TERMÍN VYŘEŠENÍ	DATUM VYŘEŠEN	ZADAVATEL	VYŘEŠENÉ ZÁSAHY DLE SLA TEXT
1647	10.1.2008 13:26	24	14.1.2008 13:26	11.1.2008 10:31	Pastyrik Robert	Dobrý den, chtěl bych požádat o výměnu monitoru u p.Nášelové v kanceláři č.226. Dostane LCD po p.Pernicové, které bylo původně nainstalováno v kanceláři č.225. Té bude vrácen původní CRT monitor FE770. Současně bych chtěl požádat o dodání 10m patch kabelu pro p.Nášelovou - má nový nábytek a PC bude jinde. Děkuji
1648	10.1.2008 13:36	48	16.1.2008 13:36	25.1.2008 14:06	Orságová Irena	repasování kazety do černobílé tiskárny Laser 1320.
1649	11.1.2008 7:46	48	17.1.2008 7:46	16.1.2008 15:18	Prokešova Helena	Dobrý den, na základě konzultace s techniky a přidání nového vybavení PC (skener), žádám o navýšení paměti PC - pomalý počítač (240 MB RAM) Děkuji Prokešová
1650	11.1.2008 8:34	48	17.1.2008 8:34	11.1.2008 17:04	Surovcova Jana	Dobrý den, paní architektka Nová by potřebovala přetáhnout z počítače do notebooku programy a dokumenty co má na počítači a potřebovala by to do 10:30 hodin. Děkuji
1651	11.1.2008 9:53	48	17.1.2008 9:53	14.1.2008 16:52	Kočenda Michal	Objednávám stěhování obměněné techniky na radnici od uživatelů na půdu a odvoz vyřazené techniky. Děkuji.
1652	11.1.2008 11:28	48	17.1.2008 11:28	11.1.2008 17:04	Surovcova Jana	Dobrý den , dnes jsem podala žádost za paní Novou o přetažení dat do notebooku.Potřebovali bychom to ještě dnes , co nejdřív, děkuji Jana Surovcova , úha
1653	11.1.2008 12:53	24	15.1.2008 12:53	11.1.2008 14:05	Bartošová Radka	Při zadání příkazu k tisku např. dokumentu ve Wordu se vždy zobrazí "Tisk tohoto dokumentu se nezdařil". Nelze tedy provádět tisk. Tento požadavek tedy velmi spěchá!!!!!!
1654	11.1.2008 12:58	48	17.1.2008 12:58	25.1.2008 14:06	Bartošová Radka	Výměna prázdné kazety HP C4096A pro tiskárnu HP LJ 2100 za plnou či novou
1655	14.1.2008 8:07	48	18.1.2008 8:07	16.1.2008 14:47	Večerka Jiri	Prosím o výměnu toneru do tiskárny HP ColorLaserJet 4600 - black a magenta. Děkuji
1656	14.1.2008 8:41	48	18.1.2008 8:41	17.1.2008 16:11	Červenková Jana	Dobrý den, dne 1.12.2007 byl vyměněn adaptér k notebooku nx5000 P/N zdroj 239427-001. Dle sdělení Ing. Gavlase je nutné dodat písemné posouzení "starého - vadného" adaptéru. Prosím o zpracování tohoto posouzení. Vadný adaptér je k vyzvednutí v kanceláři č. 113. Děkuji Tomáš Lang Odbor kanceláře primátora dv. č. 113 tel. kl. 134
1658	14.1.2008 9:57	48	18.1.2008 9:57	14.1.2008 11:05	Janečka Josef	Potřebuji do počítače nainstalovat tiskárnu z místnosti č. 304 J.Janečka, dveře č. 301



VYŘEŠENÉ ZÁSAHY DLE SLA

ID	DATUM NAHLÁŠENÍ	SLA	POŽADOVANÝ TERMÍN VYŘEŠENÍ	DATUM VYŘEŠENÍ	ZADAVATEL	TEXT
1659	14.1.2008 10:04	48	18.1.2008 10:04	15.1.2008 12:04	Strnadlova Kateřina	<p>inv. č. 168219, vadná lampa, neskenuje, nekopíruje, nechci toto zařízení nahrazovat dalším multifunkčním deskjetkovým zařízením, nahrazeno multifunkčním laserovým zařízením, potřebovala bych napsat papír, že je to nerentabilní oprava</p> <p>děkuji</p> <p>strnadlova kateřina, donést do kanceláře 316</p>
1660	14.1.2008 11:04	6	14.1.2008 17:04	14.1.2008 11:12	Tomalova Hana	Nefukčnost kopírky Aficio MP 3010 - zaseknutý papír. Spěchá!!!!!! dv. č. 304
1661	14.1.2008 14:14	48	18.1.2008 14:14	16.1.2008 15:25	Beranova Marie	náplň do tiskárny
1663	15.1.2008 8:06	48	21.1.2008 8:06	15.1.2008 11:01	Krygelová Iva	Dobrý den prosím o radu, jak postupovat dle přiloženého souboru. Nelze mi otevřít soubor v exelu zaslaný v rámci vnitřní pošty. Děkuji
1664	15.1.2008 8:33	48	21.1.2008 8:33	15.1.2008 11:41	Kočenda Michal	Objednávám stěhování obměněných monitorů na OŽPaZ od uživatelů na půdu. Děkuji.
1665	15.1.2008 9:27	48	21.1.2008 9:27	15.1.2008 14:23	Reichova Petra	<p>Žádám o instalaci převodníku dokumentů do PDF na počítač pana T. Langeru, kancelář č. 403</p> <p>Děkuji P. Reichová</p>
1666	16.1.2008 8:07	48	22.1.2008 8:07	21.1.2008 14:37	Gajdusek Vojtech	Prosím o dodání náplní do tiskárny černé i barevné, typ tiskárny hp deskjet 845c. Děkuji, Vojtěch Gajdůšek odbor dopravy ul. Váchova
1667	16.1.2008 10:42	48	22.1.2008 10:42	17.1.2008 8:06	Křížkova Jitka	Prosím o dodání 3 ks tonerů do kopírky OVS MMZ RICOH AFICIO MP 161L - toner typ 1270 D, černý. OVS - detašované pracoviště nám. Míru 464, 4. etáž, míst. č. 405. Děkuji Křížková.
1668	16.1.2008 13:33	48	22.1.2008 13:33	16.1.2008 14:47	Surovcova Jana	<p>Dobrý den, paní arch. Nová by potřebovala nainstalovat tiskárny na notebook, aby mohla tisknout a prosím , co nejdřív :-) t: 577 630 130</p> <p>Děkuji Surovcova</p>
1670	17.1.2008 10:07	48	23.1.2008 10:07	23.1.2008 9:42	Pastyrik Robert	<p>Dobrý den, chtěl bych požádat o svoz PC a jejich přeinstalaci na čistý systém (Windows98) pro účely darování do sociálně potřebných rodin. PC jsou na různých místech, všude jsou nachystány i převodky na OSV, které prosím vemte i s počítači. Umístění PC: 1.) J PC 149676 bez monitoru - p.Kolenčíková, ORIA, n.Míru 464, dv.č.307 2.) PC 146004 + monitor - p.Mravcová, OZPaZ, radnice, dv.č.414 3.) PC 153229 - úřadovna Prštné 4.) PC 144955 - p.Belza, tř.T.Bati 44, dv.č.17 5.) PC 146378 - p.Belza, tř.T.Bati 44, dv.č.17.</p> <p>V případě jakýchkoli problémů se na mě obraťte, zejména pokud by někteří lidé nešli zastihnout nebo neměli nachystané převodky a nechtěli techniku vydat.</p> <p>PC budou darována mimo radnici, proto je potřeba je zformátovat a nainstalovat pouze OS Windows98.</p> <p>Děkuji</p>



VYŘEŠENÉ ZÁSAHY DLE SLA

ID	DATUM NAHLÁŠENÍ	SLA	POŽADOVANÝ TERMÍN VYŘEŠENÍ	DATUM VYŘEŠENÍ	ZADAVATEL	
1671	17.1.2008 11:25	48	23.1.2008 11:25	21.1.2008 15:56	Gavlas Alois	Objednávám tímto instalaci DVD/CD RW- zapisovatelné mechaniky (barva bílá) pro (do PC): Masafíková Marie, Mgr., tisková mluvčí, radnice, kane. č. 120 Děkuji Gavlas
1672	18.1.2008 9:00	48	24.1.2008 9:00	21.1.2008 15:59	Navrátil Robert	Zdravím, mám notebook a připojenou externí klávesnici (USB), která je stará cca 5 let a některé klávesy přestaly fungovat. Prosil bych vyměnit. Děkuji. Robert Navrátil, OZPaZ ve dvoře radnice, nám. Míru, kanci č. 251.
1673	18.1.2008 10:53	48	24.1.2008 10:53	4.2.2008 11:20	Valeriánová Monika	Žádám o výměnu nebo recyklaci toneru na tiskárnu LaserJet 1100. Prázdný toner je k vyzvednutí v budově radnice, 3. patro, kancelář č. 406
1675	21.1.2008 7:02	48	25.1.2008 7:02	5.2.2008 10:38	Večerka Jiří	Dobrý den, po výměně repasovaného toneru (azure) v tiskárně HP Color LaserJet 4650dn tato špiní papír. Prosim o opravu. Děkuji
1676	21.1.2008 7:23	48	25.1.2008 7:23	23.1.2008 14:45	Dohnal Pavel	HP Deskjet D 4260
1678	21.1.2008 10:02	48	25.1.2008 10:02	21.1.2008 16:00	Kaňková Radka	Dobrý den, máme v kanceláři novou barevnou tiskárnu (kancelář č. 121). Zatím jsou na ní napojeni 2 osoby v kanceláři a prosím aby další 2 osoby Radka Kaňková a Pavla Julinová byli taktéž na ni napojeni. Děkuji a jsem s pozdravem Radka Kaňková
1679	21.1.2008 14:44	48	25.1.2008 14:44	23.1.2008 13:09	Cechová Magdalena	Prosim o úpravu (navýšení) kapacity paměti počítače, při otevření více programuje velmi zpomalený. Děkuji
1680	22.1.2008 8:26	48	29.1.2008 8:26	22.1.2008 11 10	Kočenda Michal	Objednávám stěhování obměněné techniky z ORIA na radnici a odvoz vyřazené techniky.
1681	22.1.2008 9:25	48	29.1.2008 9:25	28.1.2008 10 38	Ondrová Dagmar	Úřadovna Štípa, p. Konigová Hana, Po 8-11,15-18, Út 8-11, Tel.:577 914 953. Kontrola tiskárny, doplnění černé barvy.
1682	22.1.2008 9:56	48	29.1.2008 9:56	25.1.2008 13:19	Strnadlova Kateřina	objednávka na rozšíření paměti pro 11 ks počítačů, konkr. osoby OOS - Dušková Šárka, Hoferková Ivana, Horníčková Jana ODSH - Dohnal Pavel, Vančík Petr, Machát Libor, Kotásek Lubomír, Krahulíkové Martina, Krkoška Rostislav OP - Ondrová Irena, Jančová Martina jsou to různé typy PC, paměti je možné seskládat, tak aby v každém PC bylo minimálně 504 RAM ing. Gavlas o tom ví, další informace a upřesnění poskytnu, Strnadlova Kateřina
1683	22.1.2008 10:33	48	29.1.2008 10:33	23.1.2008 13:10	Kolencikova Marie	Prosim o posouzení rentability opravy PC - inventární číslo 149676 - v kanceláři č. 00002 - projednáno s panem Krčmářem. Děkuji Kolenčíková M.
1684	22.1.2008 13:02	48	29.1.2008 13:02	4.2.2008 11:21	Prokešova Helena	Dobrý den, žádám o recyklaci toneru do tiskárny HPLaser Jet 1320 - toner výměnou v kanceláři 401 Děkuji Prokešová
1685	22.1.2008 13:21	48	29.1.2008 13:21	23.1.2008 13:11	Grebenickova Jana	Dobrý den, uživatelce od instalace nového LCD monitoru nefunguje zvuk (jak na LCD tak i na původních reproduktorech). Prosim o opravu. Děkuji Večerka

VYŘEŠENÉ ZÁSAHY DLE SLA

ID	DATUM NAHLÁŠENÍ	SLA	POŽADOVANÝ TERMÍN VYŘEŠENÍ	DATUM VYŘEŠEN	ZADAVATEL	
1686	23.1.2008 9:37	48	30.1.2008 9:37	4.2.2008 10:08	Hoferkova Ivana	<p>Žádáme Vás o dodání náplně do tiskárny HP LaserJet 1100. Děkujeme za urychlené dodání.</p> <p>Ivana Hoferkova odbor občansko-správní evidence obyvatel č.dv. 209 L. Váchy 602</p>
1687	23.1.2008 14:37	24	25.1.2008 14:37	23.1.2008 15:00	Robkova Renata	Seřízení kopírky - Ricoh Aficio 200 - špatný tisk, černý pruh nahoře
1688	23.1.2008 17:24	48	30.1.2008 17:24	30.1.2008 11:01	Brázda Vladimír	<p>Prosím o odvoz a opravu APC Smart-UPS 1000 inv. číslo IM UMZ 3793, E95070835452.</p> <p>Pravděpodobně vadné baterie.</p> <p>Brázda, OIS, tel. 147, místnost 443</p> <p>Děkuji</p>
1689	24.1.2008 9:36	24	29.1.2008 9:36	25.1.2008 14:06	Volna Lucie	Dobrý den, žádám o výměnu nefunkční klávesnice. Dále o instalaci programu pro scannování - HP ScanJet G4010.
1690	24.1.2008 11:13	48	31.1.2008 11:13	25.1.2008 13:17	Pastyrik Robert	<p>Dobrý den, chtěl bych požádat o převoz 3 monitorů z radnice z pudy na OSV k p.Ševčíkové Janě. Jedná se o: 1.) ADI - 148866 2.) NEC V721 - 163418 3.) AOC 7Glr - 149690</p> <p>Děkuji</p>
1693	25.1.2008 10:00	48	1.2.2008 10:00	28.1.2008 13:54	Flám Tomáš	prosím o dodání podložky pod myš.
1694	25.1.2008 11:09	48	1.2.2008 11:09	30.1.2008 14:43	Ondrová Dagmar	Výměna č. toneru.
1695	25.1.2008 13:33	48	1.2.2008 13:33	28.1.2008 15:44	Brázda Vladimír	<p>Dobrý den, v budově bývalého okresu signalizuje chybu HDD na server04 DL360 (doménový řadič, DHCP, WINS ...) SN: GBJ 453 00 DG PID: 368 134-421</p> <p>jeden HDD 72,8GB blíká červeně. Prosím o odstranění závady. Vstup do místnosti s SERVER04 po dohodě s OIS (Jůzl. tel. 927, Brázda tel. 147)</p> <p>Děkuji</p>

ID	DATUM NAHLÁŠENÍ	SLA	POŽADOVANÝ TERMÍN VYŘEŠENÍ	DATUM VYŘEŠEN	ZADAVATEL	VYŘEŠENÉ ZÁSAHY DLE SLA TEXT
1697	28.1.2008 10:49	48	1.2.2008 19:00	28.1.2008 16:41	Brázda Vladimír	<p>Dobrý den,</p> <p>prosím o odvoz 2 kusů UPS typu APC SMART-UPS 1400 (rekova) na posouzení výhodnosti/nevýhodnosti opravy : cenová nabídka. Ing. Gavlas pak na základě ceny opravy rozhodne o jejím neprovedení či provedení.</p> <p>UPS se nacházejí v budově České pojišťovny. S technikem pro ně zajdu já. Vemte prosím sebou náradí na vyšroubování UPS z reku.</p> <p>Děkuji, Brázda, OIS, linka 147</p>
1697	28.1.2008 10:49	48	1.2.2008 19:00	28.1.2008 16:51	Brázda Vladimír	<p>Dobrý den,</p> <p>prosím o odvoz 2 kusů UPS typu APC SMART-UPS 1400 (rekova) na posouzení výhodnosti/nevýhodnosti opravy : cenová nabídka. Ing. Gavlas pak na základě ceny opravy rozhodne o jejím neprovedení či provedení.</p> <p>UPS se nacházejí v budově České pojišťovny. S technikem pro ně zajdu já. Vemte prosím sebou náradí na vyšroubování UPS z reku.</p> <p>Děkuji, Brázda, OIS, linka 147</p>
1698	28.1.2008 14:33	48	1.2.2008 19:00	30.1.2008 11:03	Bezrucova Danuše	<p>Prosím o výměna toneru. Děkuji D.Bezručová</p>
1699	29.1.2008 9:03	48	4.2.2008 9:03	29.1.2008 10:44	Ušelova Marie	<p>Prosím o pomoc, nelze otevřít soubor v Excelu</p> <p>Ušelová Marie, tel 577630168</p>
1700	29.1.2008 9:41	48	4.2.2008 9:41	4.2.2008 10:10	Hanák Vladimír	<p>Dobrý den. Objednávám 2 ks kartrige HP 21 černá a 1 ks HP 22 barevná pro tiskárnu HP DeskJet F380 pro JPO 11/1 Zlín - Prštné.</p> <p>Děkuji za vyřízení.</p> <p>Vladimír Hanák, odd. KŘaO ,L.Váchy 602, k.č. 409, tel. 577 630 496</p>
1703	30.1.2008 8:07	48	5.2.2008 8:07	4.2.2008 10:10	Hanák Vladimír	<p>Dobrý den. Objednávám 2 ks černé kartrige HP 15 do tiskárny HP DeskJet 840 C. Děkuji za vyřízení. Vladimír Hanák ,odd. KŘaO, ul.L.Váchy 602, kancel.409, lei 577 630 496</p>
1704	30.1.2008 10:51	48	5.2.2008 10:51	4.2.2008 15:03	Vyoralová Monika	<p>Vzhledem k tomu, že jsem od 1.1.2008 přebrala agendu po paní M. Bartoňové, tzn. i počítač a podložku pod myš, která už byla značně opotřebovaná, prosím o dodání nové podložky.</p> <p>Děkuji</p> <p>Monika Vyoralová, referent OSM</p>



	DATUM NAHLÁŠENÍ	SLA	POŽADOVANÝ TERMIN VYŘEŠENÍ	DATUM VYŘEŠEN	ZADAVATEL	VYŘEŠENÉ ZÁSAHY DLE SLA TEXT
1705	30.1.2008 10:57	48	5.2.2008 10:57	31.1.2008 10:00	Zurkova Sarka	Dobrý den, pn kontrolních testech AVG je mi hlášeno.že byl nalezen vir Trojský kůň.....který je posléze "vyléčen".Objevuje se při každé provedené kontrole. Předem děkuji.
1706	30.1.2008 12:25	48	5.2.2008 12:25	31.1.2008 9:41	Novaček Ivo	Žůrková Při výměně počítačů v odboru realizace investičních akcí mě byl instalován počítač kde v současné době nelze otevřít mechanika pro vložení CD a tím je nemožné CD přehrát. S pozdravem Ivo Nováček, technik ORIA
1707	30.1.2008 13:39	48	5.2.2008 13:39	30.1.2008 13:51	Dvořáčková Františka	Náhradní toner do kopírky Aficio MP 3010 . 2Ks Děkuji.
1709	31.1.2008 10:22	48	6.2.2008 10:22	4.2.2008 13:56	Juzl Bohuslav	10. února 2008 - vyprší doba platnosti SWS - viz příloha
1711	31.1.2008 13:38	48	6.2.2008 13:38	4.2.2008 15:02	Leopoldova Ivana	Prosím o výměnu, nefungují tlačítka. Děkuji. Leopoldova
1712	31.1.2008 15:42	48	6.2.2008 15:42	4.2.2008 8:45	Herinkova Hana	žádám o výměnu klávesnice - na stávající mi vypadávají klávesy - ulomené plastové "čudlíky". Díky

ROZBOR ZÁSAHŮPROJEKT "OUTSOURCING VYBRANÝCH ČINNOSTÍ V OBLASTI
INFORMAČNÍCH A KOMUNIKAČNÍCH TECHNOLOGIÍ PRO SM ZLÍN"

01 / 2008

CELKOVÝ POČET ZÁSAHŮ: 92**PROBLÉM SE ZAŘÍZENÍM : 42**

Jiné	16
Notebook	2
Počítač	7
Server	2
Tiskárna	15

PROBLÉM S AGENDOU NEBO PROGRAMOVÝM VYBAVENÍM: 10

Jiné	4
Microsoft Office - Word, Excel,...	4
Operační systém	2

40

Objednání zboží	2
Objednávka a recyklace náplní do tiskáren	30
Stěhování výpočetní techniky (OIS+právní)	8

NEVYŘEŠENÉ ZÁSADY DLE SLA - ROZBOR A ÚPRAVY

ID	DATUM NAHLÁŠENÍ	SLA	POŽADOVANÝ TERMÍN	DATUM VYŘEŠENÍ	TEXT	POPIS	VYŘEŠENO DLESLA
1624	2.1.2008 11:38	48	8.1.2008 11:38	16.1.2008 08:45	Dobrý den, prosím o přípravu starší VT pro novou pracovníci na OŽPaZ dle informací v příloze. Děkuji	Vyřešeno 7.1. Nová pracovníce nebyla zavedena v AD, proto ukončení HD až po synchronizaci HD s AD	ANO
1627	3.1.2008 11:47	48	9.1.2008 11:47	16.1.2008 10:20	V tiskárně se zasekl papír, po jeho vyndání špinila, přestala tisknout.	Uživatelka nezastížena, profylaxe tiskárny dommluvenaaz na 16.1.	ANO
1628	3.1.2008 15:01	48	9.1.2008 15:01	17.1.2008 14:23	Výměna toneru.	Nepodléhá SLA, dodávka nového toneru	ANO
1629	4.1.2008 09:29	48	10.1.2008 09:29	10.1.2008 12:35	Prosím o opravu notebooku HP Compaq nx9010 (S/N: CNF3332151 a inv.č. 6418). Nenastartují Windows XP ani v nouzovém režimu. Nepomohlo ani přeinstalovat. Notebook je v odd. informačních systémů. Prosím i o zálohu dat. Děkuji	Pozáruční oprava, odsouhlasování nového HDD, záloha a přelivání dat ze starého HDD na nový	ANO
1630	7.1.2008 08:30	24	9.1.2008 08:30	14.1.2008 16:52	Nebere papír, potřebuji nutně ihned opravit!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! mmmiiiiiiiiiiii	Po dobu opravy zapůjčena funkční tiskárna dne 8.1.	ANO
1638	8.1.2008 08:59	48	14.1.2008 08:59	14.1.2008 17:02	Při vaší manipulaci 3. 1. 2008 došlo na mém PC ke ztrátě dat, ve Wordu a Excelu Také paní Karlíkova z ORIA má problém s posláním E-mailu. Prosím o vyřešení problému. Pavel Mikel ORIA.	Původní problém pana Mikla vyřešen dne 10.1. paní Karíková problém s emailem nepotvrdila	ANO
1669	17.1.2008 09:18	48	23.1.2008 09:18	4.2.2008 13:57	Dobrý den, stává se nám tady skoro každý týden výpadek internetu. V příloze zasílám obrazovku, která se objevuje.	Problém je na proxy serveru, řešeno samostatně	ANO
1677	21.1.2008 09:49	24	23.1.2008 09:49	25.1.2008 09:22	Dobrý den, před Vánoce mi nám zde byla za pomoci vás instalována multifunkční kopírka, tiskárna, skener, fax of firmy LANICO. Nyní máme nějaký problém se skenováním a po tel.dotazu u firmy mi bylo sděleno, jestli bych se v první fázi nemohla obrátit na vás, že vy máte umožněn vzdálený přístup a mohli byste něco na dálku nastavit Prosím o zprávu co nejdříve, abych mohla dál informovat firmu LANICO. Děkuji	Problém částečně vyřešen 21.1. v termínu, zbytek musel řešit dodavatel v rámci záruky.	ANO
1702	29.1.2008 11:17	48	4.2.2008 11:17	4.2.2008 15:04	Dobrý den, prosím o odvoz 1 kusů UPS typu APC SMART-UPS 1400 (rekova) na otestování a posouzení výhodnosti/nevýhodnosti opravy : cenová nabídka. Ing. Gavlas pak na základě ceny opravy rozhodne o jejím neprovedení či provedení. UPS se nacházejí v budově Hluboká - 7.patro S technikem pro ně zajdu já (ideální čas by byl po 14 hodině dnes). Vemte prosím sebou nářadí na vyšroubování UPS z reku. Děkuji, Brázda, OIS, linka 147	Schvalování ceny opravy a dodávka nových baterií do UPS	ANO