

ZARZĄDZENIE NR 5/2015
STAROSTY LUBAŃSKIEGO

z dnia 05.02.2015 r.

w sprawie: zasad obsługi informatycznej pracowników Starostwa Powiatowego w Lubaniu

Na podstawie art. 34 ust. 1 oraz art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity, Dz. U. z 2013 r. poz.595 z późn. zm.), zarządzam, co następuje:

§ 1.

Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

1. Starostwie - rozumie się przez to Starostwo Powiatowe w Lubaniu.
2. Zespole ds. Informatyki - rozumie się przez to pracowników Zespołu ds. Informatyki świadczących usługi informatyczne na rzecz Starostwa,
3. Systemie HelpDesk – rozumie się przez to elektroniczny system rejestracji zgłoszeń związanych z infrastrukturą teleinformatyczną Starostwa,
4. Usługach informatycznych - rozumie się przez to czynności wykonywane przez Zespół ds. Informatyki mające na celu zapewnienie ciągłości pracy i właściwej eksploatacji zasobów teleinformatycznych Starostwa,
5. Zgłoszeniu – rozumie się przez to niezbędne informacje na temat incydentu, uszkodzenia, awarii, prośby o bieżącą pomoc czy uwag dotyczących systemu teleinformatycznego Starostwa przekazane przez użytkownika w formie elektronicznej Zespołowi ds. Informatyki.

§ 2.

1. Utworzenia swojego konta użytkownika i rejestracji zgłoszenia dokonuje pracownik Starostwa w systemie HelpDesk poprzez przeglądarkę internetową pod adresem <http://192.168.0.15:8080/helpdesk.html> lub poprzez otwarcie systemu HelpDesk z menu kontekstowego ikony systemowej nVision.
2. Zgłoszenia można dokonać telefonicznie jeżeli pracownik nie ma dostępu do systemu HelpDesk z przyczyn technicznych.

§ 3.

Zasady obsługi zgłoszeń:

1. System HelpDesk realizuje pełny cykl życia zgłoszenia od rejestracji, przez obsługę a kończąc na zamknięciu zgłoszenia.
2. Pracownik Starostwa w systemie HelpDesk ma możliwość samemu sprawdzenia statusu, podglądu, edycji swoich bieżących zgłoszeń jak również zgłoszeń historycznych.
3. Zespół ds. Informatyki dokonuje na bieżąco analizy wszystkich zgłoszeń i weryfikuje ich priorytety.
4. W pierwszej kolejności realizowane są zgłoszenia o najwyższym priorytecie z uwzględnianiem kolejności zgłoszenia, rodzaju i wagi zdarzenia dla całego Starostwa.

§ 4.

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Powiatu Lubańskiego.

§ 6.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Z up. STAROSTY

Wojciech Zembik
WICESTAROSTA

Stwierdzono pod względem
formalno-prawnym
RADCA PRAWNY
Beata Siemaszkiewicz