

Dobrý den,

včera jsem přes service desk nahlásil problém, který nevím jestli je řešen. V souladu se zákonem 106/1999sb. Vás žádám o následující informace, které existují, ale já k nim nemám přístup.

V příloze posílám dnešní doložení nuceného odhlášení, které ukončilo rozdělanou práci. Podle mého monitoringu došlo k nucenému odhlášení cca kolem 4:15 hod.

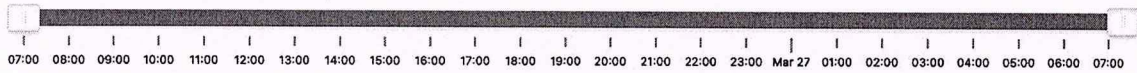
- V jaký čas byl přijat můj požadavek na problém s horizon.
- V kolik hodin byl požadavek převzat operátorem service desku.
- Jaký byl další postup operátora service desku.
- V jaký čas, která osoba a jak se vyjádřila k požadavku z OIT.
- Do kdy musí být požadavek vyřešen dle interní směrnice.
- Jak dlouhé mám nastavené sezení (neodhlášení) v horizon? Jelikož to je má jediná stanice s přístupem k disku, bylo mi to prodlužováno na celkem rozumný čas.
- Jelikož se jedná o problémy se stanicí, kterou jsem povinen používat pro přístup k odborovému disku. Problém je v tom, že já bych přistupoval ze své stanice na úradě, ale tohle mi neumožňujete a proto je na Vaší straně, abyste mi zařídili takové řešení, které mi to umožní 24/7. Jak je zajištěno, aby mi se mi rozdělaná práce neztratila nuceným odhlášením v horizon?
- Pokud nejste zajistit bezproblémový chod stanice v horizon, pak Vás žádám o informaci, kdo může za magistrát schválit připojení mé pracovní stanice na ÚMOB Hrabová do takové sítě, kde budu mít přístup k disku - mám GNU/LINUX.

Děkuji za poskytnutí informací.

Odpověď zašlete na email:

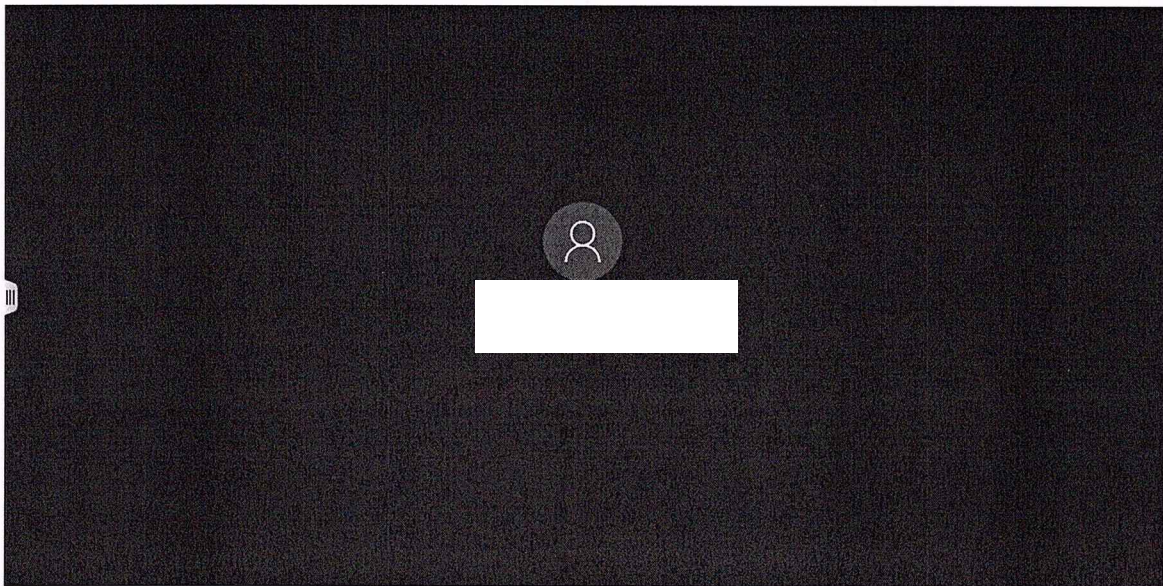
Odesláno z bezpečného [Proton Mailu](#).

Filter events from March 26, 07:00 to March 27, 07:19.



Found 100 ping events.

- #15822 Mar 27 04:13 HTTPS GET from 81.91.221.244 - Mozilla/5.0 (Windows NT; Windows NT 10.0; cs-CZ) WindowsPowerShell/5.1.17763.54...
- #15821 Mar 27 04:12 HTTPS GET from 81.91.221.244 - Mozilla/5.0 (Windows NT; Windows NT 10.0; cs-CZ) WindowsPowerShell/5.1.17763.54...
- #15820 Mar 27 04:11 HTTPS GET from 81.91.221.244 - Mozilla/5.0 (Windows NT; Windows NT 10.0; cs-CZ) WindowsPowerShell/5.1.17763.54...
- #15819 Mar 27 04:10 HTTPS GET from 81.91.221.244 - Mozilla/5.0 (Windows NT; Windows NT 10.0; cs-CZ) WindowsPowerShell/5.1.17763.54...
- #15818 Mar 27 04:09 HTTPS GET from 81.91.221.244 - Mozilla/5.0 (Windows NT; Windows NT 10.0; cs-CZ) WindowsPowerShell/5.1.17763.54...
- #15817 Mar 27 04:08 HTTPS GET from 81.91.221.244 - Mozilla/5.0 (Windows NT; Windows NT 10.0; cs-CZ) WindowsPowerShell/5.1.17763.54...
- #15816 Mar 27 04:07 HTTPS GET from 81.91.221.244 - Mozilla/5.0 (Windows NT; Windows NT 10.0; cs-CZ) WindowsPowerShell/5.1.17763.54...
- #15815 Mar 27 04:06 HTTPS GET from 81.91.221.244 - Mozilla/5.0 (Windows NT; Windows NT 10.0; cs-CZ) WindowsPowerShell/5.1.17763.54...
- #15814 Mar 27 04:05 HTTPS GET from 81.91.221.244 - Mozilla/5.0 (Windows NT; Windows NT 10.0; cs-CZ) WindowsPowerShell/5.1.17763.54...
- #15813 Mar 27 04:04 HTTPS GET from 81.91.221.244 - Mozilla/5.0 (Windows NT; Windows NT 10.0; cs-CZ) WindowsPowerShell/5.1.17763.54...
- #15812 Mar 27 04:03 HTTPS GET from 81.91.221.244 - Mozilla/5.0 (Windows NT; Windows NT 10.0; cs-CZ) WindowsPowerShell/5.1.17763.54...
- #15811 Mar 27 04:02 HTTPS GET from 81.91.221.244 - Mozilla/5.0 (Windows NT; Windows NT 10.0; cs-CZ) WindowsPowerShell/5.1.17763.54...





Vaše značka:

Ze dne:

Č. j.: SMO/214156/24/IT

Sp. zn.: S-SMO/193330/24/IT/2

Vyřizuje:

Telefon:

E-mail:

Datum: 10.4.2024

Poskytnutí informace dle zákona č. 106/1999 Sb., O svobodném přístupu k informacím

Vážený pane

k Vašemu dotazu ze dne 27. 3. 2024 evidovaného pod číslem jednacím SMO/193330/24/IT sdělujeme:

Dotaz

Včera jsem přes service desk nahlásil problém, který nevím jestli je řešen. V souladu se zákonem 106/1999sb. Vás žádám o následující informace, které existují, ale já k nim nemám přístup.

V příloze posílám dnešní doložení nuceného odhlášení, které ukončilo rozdělanou práci. Podle mého monitoringu došlo k nucenému odhlášení cca kolem 4:15 hod.

- *V jaký čas byl přijat můj požadavek na problém s horizon.*
- *V kolik hodin byl požadavek převzat operátorem service desku.*
- *Jaký byl další postup operátora service desku.*
- *V jaký čas, která osoba a jak se vyjádřila k požadavku z OIT.*

Odpověď

Dne 26. 3. 2024 byly jménem žadatele zaevidovány ve věci Horizon 2 tickety

T369549SD – ticket byl založen v 8.03, řešení bylo zahájeno v 8.32. Uživatel dostal 27. 3. podrobnou informaci o nastavení systému.

T369629SD – ticket byl založen v 10.53 hodin, řešení bylo zahájeno v 11.58. Uživatel byl již v prvním ticketu informován o zahájení logování provozu dotčené aplikace a 2. 4. o jeho výsledku.

Odbor projektů IT služeb a outsourcingu se k ticketům nevyjadřoval. Veškeré informace o řešení ticketů včetně způsobu řešení jsou žadateli k dispozici v systému ServiceDesk, kam má uživatelský přístup.



Dotaz

- *Do kdy musí být požadavek vyřešen dle interní směrnice*

Odpověď

- Lhůty řešení servisních ticketů nejsou řešeny interní směrnicí.

Dotaz

- *Jak dlouhé mám nastavené sezení (neodhlášení) v horizon? Jelikož to je má jediná stanice s přístupem k disku, bylo mi to prodlužováno na celkem rozumný čas.*

Odpověď

- Detailní informace o nastavení služeb obdržel uživatel v rámci řešení ticketu T369549SD.

Dotaz

- *Jelikož se jedná o problémy se stanicí, kterou jsem povinen používat pro přístup k odborovému disku. Problém je v tom, že já bych přistupoval ze své stanice na úřadě, ale tohle mi neumožňujete a proto je na Vaší straně, abyste mi zařídili takové řešení, které mi to umožní 24/7. Jak je zajištěno, aby mi se mi rozdělaná práce neztratila nuceným odhlášením v horizon?*
- *Pokud nejste zajistit bezproblémový chod stanice v horizon, pak Vás žádám o informaci, kdo může za magistrát schválit připojení mé pracovní stanice na ÚMOB Hrabová do takové sítě, kde budu mít přístup k disku - mám GNU/LINUX.*

Odpověď

- Připojení soukromých zařízení do vnitřní sítě statutárního města Ostrava není z bezpečnostních důvodů povoleno. Problémy s aplikací Horizon magistrát neeviduje, odhlášení z aplikace po určité době nečinnosti uživatele je standardní funkcí. Ve věci výše byl vyzván městský obvod dopisem k objasnění požadavků na nastavení aplikace, na tento dopis však nebylo k dnešnímu dni reagováno.

S pozdravem

-podepsáno elektronicky-