

Dobrý den,  
přes service desk (telefonicky nebo přes tiket/mailem) neustále v posledních týdnech hlásí kolegyně 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.

Kolegyně [redacted] má problém s telefonem - nemůže nejen přijímat, ale ani předávat telefonní hovory. V praxi to z vedlejší kanceláře poznám tak, že téměř každý telefonní hovor už několik dnů/týdnů přijímá slovy - halo, halo, halo, slyšíte mě? Když nám kolegyně přepojí telefon (ke mně nebo starostovi), hovor předán není.

V jaký čas a den byl přijat tento požadavek poprvé?

Sepište mi veškeré provedené operace, ke kterým jste přistoupili, abyste problém vyřešili (zkoušeli jsme to a to, tehdy a tehdy).

Do kdy má být požadavek vyřešen dle interní směrnice?

Pokud tyto informace nemáte v service desku, jak je to možné? Dalo by se to vysvětlit tak, že není žádný dohled nad tím, kdo co řeší a jestli to řeší?

Děkuji za poskytnutí informací.

Odpověď zašlete na email:

Odesláno z bezpečného Proton Mailu.



Vaše značka:

Ze dne:

Č. j.: SMO/214755/24/IT

Sp. zn.:

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 28. 3. 2024 evidovaného pod číslem jednacím SMO/208760/24/IT,

*„přes service desk (telefonicky nebo přes tiket/mailem) neustále v posledních týdnech hlásí kolegyně 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.*

*Kolegyně má problém s telefonem - nemůže nejen přijímat, ale ani předávat telefonní hovory. V praxi to z vedlejší kanceláře poznám tak, že téměř každý telefonní hovor už několik dnů/týdnů přijímá slovy - halo, halo, halo, slyšíte mě? Když nám kolegyně přepojí telefon (ke mně nebo starostovi), hovor předán není.*

- *V jaký čas a den byl přijat tento požadavek poprvé?*
- *Sepište mi veškeré provedené operace, ke kterým jste přistoupili, abyste problém vyřešili (zkoušeli jsme to a to, tehdy a tehdy).*
- *Do kdy má být požadavek vyřešen dle interní směrnice?*
- *Pokud tyto informace nemáte v service desku, jak je to možné? Dalo by se to vysvětlit tak, že není žádný dohled nad tím, kdo co řeší a jestli to řeší*

sdělujeme:

Magistrát města Ostravy nezajišťuje pro městský obvod Hrabová provoz telefonních linek. Pokud má městský obvod Hrabová provoz či správu zařízení ošetřeny vlastní smlouvou, je nutné postupovat dle této smlouvy a řešit situaci s dodavatelem služby. Protože se nejedná o službu zajišťovanou centrálně z rozpočtu magistrátu, nemá magistrát přístup k případným servisním hlášením z dotčené smlouvy.



S pozdravem



-podepsáno elektronicky-