

ZARZĄDZENIE NR 1516/2009
PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA
Z DNIA 7 lipca 2009 r.

w sprawie wdrożenia aplikacji informatycznej wspomagającej proces zarządzania usługami IT zgodnie z praktykami ITIL pod nazwą „Atmosfera Service Desk”.

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1

1. Wdraża się w Urzędzie Miasta Krakowa aplikację informatyczną wspomagającą proces zarządzania usługami IT zgodnie z praktykami ITIL pod nazwą „Atmosfera Service Desk” w skrócie Atmosfera.
2. Zakres funkcjonalny aplikacji obejmuje:
 - a) ewidencjonowanie wszystkich zgłoszeń dotyczących usług informatycznych,
 - b) wsparcie pracowników serwisu informatycznego,
 - c) wsparcie pozostałych zleceń związanych z wykonywaniem usług informatycznych,
 - d) informowanie użytkowników o statusie zgłoszeń,
 - e) przesyłanie do użytkowników powiadomień dotyczących usług informatycznych.
3. Wprowadza się do stosowania procedurę zarządzania zgłoszeniami, która stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się Dyrektorowi Wydziału Informatyki.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Krakowa
/ - /