SBÍRKA ROZHODNUTÍ A OPATŘENÍ ŘEDITELE CIT
JIHOČESKÉ UNIVERZITY V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

číslo: **CIT_03** datum: **1. 11. 2026**

Opatření ředitele CIT
na zadávání a řízení požadavků, incidentů a změn prostřednictvím ServiceDesku JU

Článek 1
Úvodní ustanovení a účel opatření

1. Toto opatření stanovuje povinnost evidovat a řídit požadavky, incidenty a změny u služeb, systémů a technických aktiv ve správě Centra informačních technologií Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích (dále jen „CIT“).
2. Opatření naplňuje požadavky na průkaznou evidenci činností podle zákona č. 264/2025 Sb., o kybernetické bezpečnosti, a na řízení změn podle § 11 vyhlášky č. 409/2025 Sb.

Článek 2
Základní pravidla

1. Jednotným vstupním a evidenčním nástrojem pro požadavky, incidenty a změny je ServiceDesk JU provozovaný v systému ALVAO na adrese https://servicedesk.jcu.cz (dále jen „ServiceDesk“ či „SD“).
2. Jeho základním prvkem je požadavek (tzv. tiket).
3. Do jednoho tiketu se uvádí pouze jeden problém, požadavek nebo změna. Více věcí se zadává jako samostatné tikety.
4. Zaměstnanec CIT nezahájí řešení požadavku, incidentu ani provedení změny dříve, než je k němu v ServiceDesku založen tiket. Výjimky jsou upraveny v článcích 3 a 5.
5. Tiket v ServiceDesku je jediným závazným záznamem o zadání, průběhu a výsledku práce. Záznamy vedené mimo ServiceDesk (osobní poznámky, e-mailová vlákna, chatové konverzace) nenahrazují tiket a nejsou považovány za průkazný záznam.
6. Za založení tiketu odpovídá ten zaměstnanec, který se o požadavku, incidentu nebo potřebě změny dozvěděl jako první, a to i tehdy, není-li sám jeho řešitelem.
7. Seznam e-mailových adres pro zadávání požadavků je uveden na https://wiki.jcu.cz.

Článek 3
Rozsah a závaznost

1. Toto opatření je závazné pro všechny zaměstnance CIT.
2. Opatření se vztahuje na všechny IT služby, informační systémy, servery, síťové prvky, aplikace, cloudové služby, přístupová práva a další technická aktiva, která CIT spravuje nebo za která odpovídá.
3. Doporučený postup při hlášení problémů a zadávání požadavků zveřejněný na Wiki JU je tímto opatřením pro zaměstnance CIT závazný.
4. Opatření se nevztahuje na:
   a) vnitřní administrativní agendu CIT bez vazby na provoz IT služeb;
   b) práci na systémech, které nespravuje CIT – v takovém případě CIT eviduje pouze svou vlastní součinnost a časovou délku.
5. Postup pro případ nedostupnosti ServiceDesku upravuje článek 5.
6. Ustanovení tohoto opatření nezbavují zaměstnance povinností vyplývajících z ostatních vnitřních předpisů JU.

Článek 4
Požadavky přijaté jinou cestou mimo ServiceDesk

1. Požadavky, hlášení a podněty jsou v praxi přijímány i jinými cestami než přes portál ServiceDesku – e-mailem, telefonicky, osobně, na poradě nebo prostřednictvím chatovacích nástrojů apod.
2. Zaměstnanec CIT, který takový požadavek přijme, jej bezodkladně sám založí do ServiceDesku a původního žadatele uvede jako žadatele, popřípadě jako spolužadatele tiketu do ServiceDesku.
3. Do doby založení tiketu se požadavek nepovažuje za zadaný a CIT za jeho vyřízení neodpovídá. Tuto skutečnost případně sdělí zaměstnanec žadateli srozumitelně a bez zbytečné formality.

Článek 5
Nedostupnost ServiceDesku

1. Nedostupnost ServiceDesku není důvodem k odložení práce. Požadavek nebo incident, který nesnese odkladu, se řeší neprodleně i bez založeného tiketu. Odvolání se na nedostupnost ServiceDesku je porušením tohoto opatření.
2. Po dobu nedostupnosti ServiceDesku si zaměstnanec zaznamená mimo ServiceDesk alespoň tyto údaje: kdo požadavek zadal, čeho se týká, kdy byl přijat a schválen a jaké kroky byly provedeny.
3. Bezodkladně po obnovení dostupnosti ServiceDesku zaměstnanec tiket založí zpětně, doplní do něj údaje podle odstavce 2 a uvede dobu, po kterou byl ServiceDesk nedostupný.
4. O nedostupnosti samotného ServiceDesku informuje CIT uživatele přednostně pomocí https://vypadky.jcu.cz, není-li dostupná ani tato stránka, náhradním komunikačním kanálem podle opatření ředitele CIT k postupu krizové komunikace.

Článek 6
Obsah tiketu

1. Z důvodu rychlého a správného vyřešení by měl tiket vždy obsahovat:
   a) podrobný popis, u chyb i postup, jak chybu vyvolat, přesné chybové hlášení, případně snímek chyby;
   b) u obecných chyb popis, co přesně je „špatně“;
   c) místo výskytu (např. formulář, sestava, stránka);
   d) uživatele, u kterého se problém projevil (uživatelské jméno / e-mail);
   e) datum a čas výskytu;
   f) u požadavků a návrhů na úpravy důvod (nejen co, ale i proč);
   g) u požadavků, které podléhají schválení, kdo požadavek schválil;
   h) u požadavků na zřízení, změnu nebo zrušení přístupových práv, koho se týkají, jakého systému, v jakém rozsahu (role) a na jakou dobu.

Článek 7
Řízení změn

1. Změnou je každý zásah, který změní nastavení, verzi nebo dostupnost systému – například aktualizace, úprava konfigurace, změna oprávnění, nový nebo zrušený server, plánovaná odstávka atp.
2. Tiket ke změně se zakládá před jejím provedením a obsahuje navíc:
   a) co se mění a na jakém systému;
   b) proč se to mění;
   c) kdy se změna provede a zda způsobí výpadek;
   d) jak se v případě neúspěchu vrátit do původního stavu a že k tomu existuje ověřená záloha;
   e) kdo změnu schválil.
3. Změnu, která může ohrozit dostupnost nebo bezpečnost systému, schvaluje před provedením Garant, metodik či technický správce. Schválení se zapíše do tiketu.
4. Hrozí-li škoda nebo výpadek a nelze čekat, změna se provede ihned a do ServiceDesku se zapíše následně bez odkladu, včetně důvodu, proč nešlo postupovat běžně.
5. Po provedení změny se do tiketu zapíše výsledek – i neúspěch. Tiket se uzavře až poté, co je aktualizována dokumentace systému podle opatření k vedení dokumentace.

Článek 8
Uzavření tiketu

1. Tiket uzavírá řešitel poté, co ověřil, že je věc vyřízena. Do tiketu zapíše, co bylo provedeno a jak to ověřil.
2. Neúspěšné řešení se zaznamenává stejně jako úspěšné.
3. Před uzavřením tiketu se do něj zapíše pracnost, tj. čas skutečně strávený řešením.
4. Předává-li se tiket jinému řešiteli, zapíše se stav rozpracovanosti tak, aby na práci mohl kdokoli navázat.

Článek 9
Bezpečnost dat

1. Do tiketů nikdy nepište hesla ani jiné citlivé údaje.

Hesla, klíče, tokeny a jiné přístupové údaje patří výhradně do správce hesel. V tiketu se uvede jen odkaz na příslušný záznam.

Článek 10
Závěrečná ustanovení

1. Toto opatření nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 11. 2026.
2. Přílohy tohoto opatření se aktualizují bez nutnosti vydání nového opatření, vždy se zaznamenáním data verze přílohy.

Eduard Krlín Digitálně podepsal Eduard Krlín
Datum: 2026.10.30 08:21:20
+01'00'

Bc. Eduard Krlín
ředitel

Centrum informačních technologií
Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Zpracoval: Robert Kroupa, Centrum informačních technologií JU

Rozdělovník: pracovníci CIT JU