

Profesijný životopis

Kľúčový expert č. 8 Expert pre riadenie IT procesov

Ing. Lucia Mituchová

NAJVYŠŠIE DOSIAHNUTÉ VZDELANIE:

Názov školy: Trenčianska univerzita Alexandra Dubčeka v Trenčíne
Fakulta sociálno – ekonomických vzťahov
Odbor: Verejná správa
Dátum od-do: 2000-2005
Dosiahnutý titul: Ing.

SÚČASNÁ PRACOVNÁ POZÍCIA:

- Support manager

PREHĽAD PRAXE:

ICZ Slovakia a.s.	
od/do:	od 1.1.2011 – súčasnosť
Pozícia:	Support manager
Kontakt:	Tel: +421 32 65637 12 GSM: +421 911 262 876 E-mail: Lucia.Mituchova@icz.sk
Hlavné povinnosti:	Koordinácia a riadenie supportného oddelenia Koordinácia a riadenie supportných projektov Koordinácia a riadenie ICZ HelpDesku Zodpovednosť za plnenie supportných zmlúv Zodpovednosť za prípravu dokumentácie vyplývajúcej zo supportných zmlúv Mailová, telefonická a osobná komunikácia so zákazníkmi

ICZ Slovakia a.s.	
od/do:	Od 1.8.2006 – 31.12.2010
Pozícia:	Controller
Hlavné povinnosti:	Projektový a nákladový controlling, práca v SAPe. Príprava pravidelných analýz a reportov.

REFERENČNÉ PROJEKTY:

Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky

Popis projektu:	Predmetom projektu je v zmysle SLA zmluvy poskytovanie: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Služieb prevádzkovej podpory a údržby ▪ Údržby HW a SW komponentov 3.strán ▪ Servisných výjazdov
Pozícia:	expert pre riadenie IT procesov
Úlohy:	Riadenie supportného oddelenia pri poskytovaní služieb v zmysle SLA zmluvy. Riadenie a koordinácia úloh/požiadaviek zadaných v ICZ HelpDesku. Riadenia a koordinácia servisných výjazdov. Riadenia a koordinácia činností spojených s technickými zariadeniami. Tvorba pracovných výkazov. Príprava protokolov a dokumentov požadovaných zákazníkom. Komunikácia so zodpovednými osobami zákazníka.
Dĺžka projektu:	10/2015 – trvá
Veľkosť tímu:	11

Národná transfúzna služba SR

Popis projektu:	Predmetom projektu je: <ul style="list-style-type: none"> - poskytovanie služieb produktovej podpory (maintenance), pozáručných a mimozáručných servisných služieb a metodologickej podpory pre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ APV Rubín a jeho moduly implementované na pracoviskách NTS SR, ▪ Centrálny register implementovaný v Národnej transfúznej službe SR, riaditeľstvo Bratislava, Ďumbierska 3/L, 833 14 Bratislava, ▪ komunikácia APV Rubín s Centrálnym registrom (CReg), ▪ komunikačné programy pre pripojené analyzátory a odberové váhy.
Pozícia:	expert pre riadenie IT procesov
Úlohy:	Riadenie supportného oddelenia pri poskytovaní služieb produktovej podpory (maintenance), pozáručných a mimozáručných servisných služieb a metodologickej podpory pre APV Rubín a jeho moduly. Riadenie a koordinácia úloh/požiadaviek zadaných v ICZ HelpDesku. Tvorba pracovných výkazov. Komunikácia so zodpovednými osobami zákazníka.
Dĺžka projektu:	10/2014 – trvá
Veľkosť tímu:	4

Národný ústav srdcových a cievnych chorôb

Popis projektu:	Predmetom projektu je: - poskytovanie služieb produktovej podpory (maintenance) a metodologickej podpory pre nemocničný informačný systém DOCTUS a všetky jeho implementované moduly, - konfigurácia systémového prostredia potrebná pre prevádzku systému DOCTUS, ako aj súčinnosť pri riešení problémov so systémovým prostredím.
Pozícia:	expert pre riadenie IT procesov
Úlohy:	Riadenie supportného oddelenia pri poskytovaní metodologickej a produktovej podpory pre NIS DOCTUS. Riadenie a koordinácia úloh/požiadaviek zadaných v ICZ HelpDesku. Komunikácia so zodpovednými osobami zákazníka.
Dĺžka projektu:	9/2012 – trvá
Veľkosť tímu:	5

U.S.Steel Košice s.r.o.

Popis projektu:	Predmetom projektu je: - poskytovanie služieb podpory pre softwarové riešenie „e-Registratúra“: ▪ produktová podpora (maintenance) ▪ technická podpora ▪ HelpDesk, HotLine – metodická a telefonická podpora
Pozícia:	expert pre riadenie IT procesov
Úlohy:	Riadenie supportného oddelenia pri poskytovaní služieb v zmysle SLA zmluvy. Riadenie a koordinácia úloh/požiadaviek zadaných v ICZ HelpDesku. Komunikácia so zodpovednými osobami zákazníka.
Dĺžka projektu:	6/2020 – trvá
Veľkosť tímu:	6

Miranda s.r.o.

Popis projektu:	Predmetom projektu je: - produktová podpora (maintenance) softwarového riešenia DRG asistent - služby prevádzkovej podpory a údržby - zapracovanie úprav softwarového riešenia DRG asistent vyplývajúcich z legislatívnych zmien
Pozícia:	expert pre riadenie IT procesov
Úlohy:	Riadenie supportného oddelenia pri poskytovaní služieb v zmysle SLA zmluvy. Riadenie a koordinácia úloh/požiadaviek zadaných v ICZ HelpDesku. Komunikácia so zodpovednými osobami zákazníka.
Dĺžka projektu:	2/2017 – trvá
Veľkosť tímu:	5

JAZYKOVÉ ZNALOSTI:

Jazyk	Čítanie	Komunikácia	Písanie
Angličtina	Pokročilý	Pokročilý	Pokročilý

KURZY A ŠKOLENIA:

- ITIL® 2011 Foundation + certifikačná skúška
- Koučovacie zručnosti pre manažérov
- Akadémia Transformačných speakrov
- Leadership
- Asertivita a krízová komunikácia
- Manažérske zručnosti
- Projektový controlling
- Praktický reporting na podporu riadenia

ČESTNÉ PREHLÁSENIE:

V zmysle Zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov súhlasím so správou, spracovaním a uchovaním osobných údajov uvedených v tomto životopise pre účel dokladovania údajov o vzdelaní a odbornej praxi alebo o odbornej kvalifikácii riadiacich zamestnancov, osobitne osôb zodpovedných za poskytnutie služby spoločnosti ICZ Slovakia a. s., Soblahovská 2050, Trenčín.

V Trenčíne, dňa 01.07.2021

Ing. Lucia Mituchová

Prekladateľ: **Mgr. Petra SMOLINSKÁ**

Zadávateľ: *Stilus, s.r.o.*

Číslo objednávky: 39469

PREKLAD č. 380/2021

z anglického jazyka do slovenského jazyka



Predmet prekladu: *Certifikát*

Počet fyzických strán prekladanej listiny:	1
Počet fyzických strán prekladu:	1
Počet odovzdaných vyhotovení:	1

Bratislava 2.7.2021

Certificate of completion

We, hereby, confirm that

Lucia Mituchova

has attended the Training Course of:

ITIL 4 Foundation

which took place in

Pribinova 19, 811 09 Bratislava

from 2019-3-25 to 2019-3-27

Total training / contact hours 24

Trainer: Hospes Jan

On behalf of EDU Trainings Education Center

Date: 2019-3-27

Lukáš Vallo

EDU Trainings Czech Republic Slovakia
Chief Executive Officer

[logo EDU Trainings]

[logo AXELOS GLOBAL BEST PRACTICE
(najlepšia globálna prax)]

Potvrdenie o absolvovaní školenia

Týmto potvrdzujeme, že

Lucia Mituchová

sa zúčastnila školenia:

ITIL 4 Foundation

ktoré sa konalo na adrese

Pribinova 19, 811 09 Bratislava

v dňoch od **25.3.2019** do **27.3.2019**

Celkový počet hodín školenia/kontaktu: **24**

Školiteľ: **Hospes Jan**

V mene školiaceho strediska EDU Trainings Education Center

[nečitateľný podpis]

Dátum: **27.3.2019**

Lukáš Vallo

EDU Trainings Czech Republic Slovakia

Výkonný riaditeľ



Zadávateľ: Stilus, s. r. o., SR

Preklad som vypracovala ako prekladateľka zapísaná v zozname znalcov, tlmočníkov a prekladateľov, ktorý vedie Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky, v odbore pre jazyk slovenský - anglický pod evidenčným číslom 971395.

Preklad je zapísaný v denníku pod číslom...380/2021...

Prekladané listiny súhlasia s preloženými listinami.

Zároveň vyhlasujem, že som si vedomá následkov vedome nepravdivého prekladu.

.....
Mgr. Petra Smolinská

