

SMĚRNICE UPRAVUJÍCÍ PROVOZ INFORMAČNÍCH A KOMUNIKAČNÍCH TECHNOLOGIÍ NA VŠPJ

Obsah:

ÚVODNÍ USTANOVENÍ.....	2
PŘEDMĚT ÚPRAVY.....	2
ZÁKLADNÍ POJMY	2
NAKLÁDÁNÍ S ICT MAJETKEM VŠPJ.....	4
POŘÍZENÍ, REGISTRACE A EVIDENCE.....	4
UŽIVATELÉ ICT VŠPJ.....	4
OBECNÉ CHOVÁNÍ UŽIVATELŮ.....	4
PRÁCE S PŘÍSTUPOVÝMI INFORMACEMI	6
STUDENTI.....	6
ZAMĚSTNANCI.....	7
ZAMĚSTNANCI OIKT	8
PROVOZ NA SERVERECH A NAKLÁDÁNÍ S DATY	9
PROVOZ NA SERVERECH	9
PRÁCE A NAKLÁDÁNÍ S DATY.....	10
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	10
PORUŠENÍ PRAVIDEL A SANKCE	10
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	11
UŽIVATELSKÁ PODPORA, POHOTOVOST, ŘEŠENÍ HAVÁRIÍ A KOMUNIKACE V ICT VŠPJ.....	12
UŽIVATELSKÁ PODPORA ICT.....	12
HAVÁRIE ICT	14
KOMUNIKACE S OIKT.....	15

Část I

Úvodní ustanovení

Článek 1

Předmět úpravy

- 1) Tato směrnice stanovuje pravidla provozu informačních a komunikačních technologií, provozu počítačové sítě, chování jejich uživatelů, nakládání s hardware, software a audiovizuální technikou (dále jen „ICT“) na Vysoké škole polytechnické Jihlava (dále jen „VŠPJ“).
- 2) Příloha k této směrnici stanovuje pravidla uživatelské podpory, pohotovosti, komunikace a řešení havárií v oblasti ICT.
- 3) Podmínky a pravidla provozu pevné a mobilní telekomunikační sítě VŠPJ a poskytování mobilních telekomunikačních služeb a přístrojů zaměstnancům VŠPJ upravuje „Směrnice k telekomunikačnímu provozu“.
- 4) Podrobná pravidla pro vývoj a správu elektronických aplikací VŠPJ stanovuje směrnice „Pravidla vývoje a správy elektronických aplikací VŠPJ“.
- 5) Tato směrnice je závazná pro všechny uživatele ICT Vysoké školy polytechnické Jihlava.
- 6) Uživatelem ICT VŠPJ je
 - a. zaměstnanec VŠPJ s platnou pracovní smlouvou, dohodou o provedení práce nebo dohodou o pracovní činnosti.
 - b. pracovník na jiný typ smlouvy dle občanského nebo obchodního zákoníku, jehož práce je vykonávána prostřednictvím nebo s využitím ICT VŠPJ,
 - c. řádný student akreditovaného studijního programu, posluchač univerzity třetího věku či kurzu celoživotního vzdělávání,
 - d. další fyzická osoba s odůvodnitelným vztahem k VŠPJ (zástupce dodavatele, účastník konference, student na výměnném pobytu apod.), jíž bylo povoleno na základě žádosti či uzavřené smlouvy využití ICT VŠPJ.

Článek 2

Základní pojmy

- 1) Hardware – souhrn technických prostředků výpočetní a komunikační techniky, jde především o počítače a jejich komponenty, periférie (tiskárny, monitory apod.) včetně jejich komponenty a prvky datových sítí včetně jejich komponent.
- 2) Software – programové vybavení hardwarových prostředků.
- 3) Login – unikátní uživatelské jméno, řetězec písmen a číslic, který spolu s heslem umožňuje přístup do elektronických aplikací.
- 4) Heslo – neveřejný řetězec písmen, číslic a znaků pro přístup k elektronickým systémům VŠPJ.
- 5) Certifikát – elektronický dokument, kterým se prokazuje totožnost jeho držitele.

- 6) Licence – oprávnění k výkonu práva užívat software stanovené licenční smlouvou nebo licenčním ujednáním.
- 7) Licenční smlouva a licenční ujednání – právní dokument, kterým autor poskytuje nabyvateli oprávnění k výkonu práva užít software stanoveným způsobem a ve stanoveném rozsahu.
- 8) Elektronický klíč, karta, čip – hardwarový prostředek (ISIC karta, přívěšek) sloužící k ověření totožnosti jeho držitele.
- 9) Pracovní stanice – osobní počítač včetně nezbytných periférií.
- 10) Notebook – přenosný osobní počítač.
- 11) Server – prostředek v počítačové síti, který poskytuje služby klientům.
- 12) Klient – zařízení v počítačové síti, využívající služeb serveru.
- 13) DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) – protokol pro automatické přidělování IP adres jednotlivým osobním počítačům v počítačových sítích.
- 14) OIKT – Odbor informačních a komunikačních technologií VŠPJ.
- 15) OSS – Oddělení správy sítě.
- 16) OKR – Oddělení koncepce a rozvoje informačního systému.
- 17) WIFI (Wireless Fidelity) – bezdrátové připojení k síti.
- 18) RFC (Request for Comments) – označení doporučených standardů.
- 19) DoS (Denial of Service) – typ útoku na přetížení služeb a serverů.
- 20) P2P (Peer-to-peer) – výměnné síť, kde spolu komunikují klienti této sítě přímo.
- 21) IPv4 – Internet Protocol verze 4.
- 22) IPv6 – Internet Protocol verze 6.
- 23) Intranet – privátní počítačová síť, která je izolovaná od dalších vnějších sítí.
- 24) Doménové jméno (internetová/intranetová doména) - jednoznačné jméno (identifikátor) počítače nebo počítačové sítě, které jsou připojené do intranetu nebo internetu. Příkladem doménového jména je www.vspj.cz nebo is.vspj.cz.
- 25) Helpdesk – aplikace pro poskytování technické podpory uživatelům pracovních stanic či jiných zařízení.
- 26) IS – informační systém VŠPJ.
- 27) PTO – Provozně technický odbor VŠPJ.

Část II

Nakládání s ICT majetkem VŠPJ

Článek 3

Pořízení, registrace a evidence

- 1) Pořízení ICT majetku realizuje pouze OIKT v souladu se „Směrnicí o majetku a jeho pořizování, oceňování, evidenci, vyřazování a inventarizaci“ a „Směrnicí k řízení projektů“.
- 2) Hmotný i nehmotný ICT majetek je evidován v ekonomickém informačním systému pod nákladovým střediskem OIKT. Výjimku tvoří majetek pořízený v rámci projektového řízení, jehož režim upravuje „Směrnice k řízení projektů“.
- 3) Každé ICT zařízení musí být řádně zařazeno do užívání a zaevidováno do operativní evidence na OIKT. Operativní evidence OIKT nenahrazuje evidenci majetku a nerozhoduje o vlastníkovi.
- 4) Oproti písemnému potvrzení se předávají předměty, jejichž hodnota převyšuje 3000 Kč. Zaměstnanec odpovědný za hospodaření se svěřovanými předměty může rozhodnout o snížení hranice 3000 Kč. Převyšuje-li hodnota svěřeného předmětu 50 000 Kč, svěřuje se předmět vždy na základě dohody o odpovědnosti.
- 5) Předepsané revize a zkoušky počítačového hardware a audiovizuální techniky podle příslušné české technické normy zajišťují zaměstnanci PTO.

Část III

Uživatelé ICT VŠPJ

Článek 4

Obecné chování uživatelů

- 1) Uživatel ICT VŠPJ se musí chovat tak, aby neporušoval platný právní řád České republiky a interní řídicí akty VŠPJ.
- 2) Uživatel je povinen zejména
 - a. hlásit bez prodlení vedoucímu OIKT jakékoliv podezření na porušení této směrnice, závadné chování uživatelů ICT VŠPJ (např. zneužití přístupu do sítě, podezření na nelegální činnost, odcizení či zneužití dat), závady hardware, podezření na nelegální software, chyby v softwaru či špatného fungování softwaru,
 - b. využívat ICT VŠPJ pouze pro vzdělávací, výzkumné, vývojové a umělecké účely, doplňkovou činnost VŠPJ, nebo úkoly související s provozem a správou VŠPJ,
 - c. užívat k práci na pracovní stanici nebo notebooku ve vlastnictví VŠPJ pouze legální software, který je určený pro jeho práci nebo studium a instalovaný pracovníky OIKT, nebo s jejich vědomím,

- d. starat se o soukromá zařízení, která jsou připojena do sítě VŠPJ. Mít je zabezpečená tak, aby nedocházelo k narušení bezpečnosti a omezování v provozu intranetu a internetu. V této souvislosti se vyžaduje instalace antivirové ochrany, firewall aj.
- e. pravidelně čist (alespoň 1x za pracovní den) a v přiměřeném čase odpovídat na elektronickou poštu v e-mailové schránce VŠPJ, byla-li mu zřízena.

3) Uživatel nesmí zejména

- a. využívat ICT VŠPJ k soukromým, komerčním nebo jiným účelům nesouvisejícím s činností VŠPJ,
- b. vystavovat prostředky ICT jakémukoliv nebezpečí,
- c. zprostředkovat přístup k ICT VŠPJ fyzickým či právnickým osobám, které nejsou uživateli ICT VŠPJ,
- d. jakýmkoli způsobem poškozovat jakoukoli součást ICT VŠPJ,
- e. používat prostředky ICT v počítačové síti VŠPJ, která nejsou v majetku VŠPJ, s výjimkou zařízení připojených přes Wi-Fi, přenosných disků nebo pamětí, sluchátek s mikrofonem, fotoaparátů a kamer.
- f. odstraňovat informace nebo označení identifikující autorská práva k software,
- g. pracovat pod cizí identitou, používat prostředky k jejímu získání nebo zneužití v tomto pochybení či nedbalosti jiného uživatele,
- h. sledovat nebo odposlouchávat provoz sítě s výjimkou oddělených laboratoří a to za předem stanovených podmínek,
- i. spouštět nebo instalovat software neúměrně zvyšující zatížení sítě a vyvarovat se další činnosti, která vede k zatížení sítě nebo omezení služeb. Jedná se především o používání výměnných sítí (P2P, DoS útoky nebo další softwarové nástroje),
- j. zapojovat do sítě zařízení, která mohou ovlivnit komunikační provoz sítě (např. prepínače, směrovače aj.). OIKT toto může povolit ve výjimečných případech, ale u zapojení a nastavení musí být přítomen zaměstnanec OSS,
- k. na svých zařízeních v síti VŠPJ používat serverové aplikace nebo skenovací a penetrační nástroje. Jedná se zejména o síťové doménové řadiče, dhcp servery, licenční servery apod.,
- l. provádět výměny, stěhování, čištění, odpojení či připojení k datové síti, opravy a změny konfigurace software, hardware a jeho částí (klávesnice, tiskárny, monitory apod.) bez účasti zaměstnance OIKT. Výjimku tvoří odpojení a připojení přenosných datových nosičů. Stěhování v rámci školy, jehož součástí je stěhování hardware, musí být předem konzultováno s OIKT a musí být definovány případné náklady a změny (potřeba změn v konfiguraci počítačové sítě aj.)

Článek 5

Práce s přístupovými informacemi

- 1) Účet zaměstnance je zřízen na základě zadání uživatele do systému na personálním a mzdovém oddělení ekonomického odboru, a to ve středu, je-li uživatel zadán do systému v pátek, pondělí nebo úterý, a v pátek, je-li uživatel zadán do systému ve středu nebo ve čtvrtek. Účet studentů je generován před nástupem do školy a je zpravidla vydán při zápisu. Účty dalších fyzických osob mohou být zřízeny na žádost zaměstnance VŠPJ přes Helpdesk. Součástí této žádosti musí být zdůvodnění žádosti a období, na jaké má být účet zřízen.
- 2) Uživatel je oprávněn používat pouze přidělený login a heslo. Login je vždy unikátní, daný OIKT a neměnný. Počáteční heslo je generováno a jeho převzetí je nutno podepsat. Uživatel je povinen udržovat heslo v tajnosti a neumísťovat písemnou formu na místo, které je dostupné dalším osobám.
- 3) Pomocí přiděleného loginu a hesla se přistupuje do elektronických aplikací VŠPJ.
- 4) Přístup do dalších systémů vytváří OIKT, příslušný odbor nebo katedra. Jde např. o ekonomický informační systém, knihovnický informační systém, stravovací systém, atd.
- 5) Každý uživatel si může změnit heslo. Při změně hesla se nedoporučuje používat například: jména osob, data narození, rodná čísla, registrační značky motorových vozidel, jméno počítače nebo telefonní čísla.
- 6) Účet zaměstnance je zrušen po zadání informace o ukončení právního vztahu k VŠPJ do informačního systému VŠPJ. Výjimky z tohoto pravidla povoluje vedoucí OIKT. Účet studenta je převeden do režimu absolvent ihned po deaktivaci studenta studijním oddělením (vyřazení ze studia). Účty dalších fyzických osob jsou zrušeny ihned po skončení období, na které byly zřízeny. Povinností OIKT je minimálně dvakrát za rok provádět kontrolu aktivních účtů, tj. zejména kontrolu obsahu ustanovení tohoto odstavce.
- 7) Změna hesla, prováděná OIKT, je pro studenty zpoplatněna. Částka za vytvoření nového hesla je uvedena v rozhodnutí rektora o poplatcích za příslušný akademický rok a je placena na pokladně. S dokladem o zaplacení poplatku a identifikační kartou přijde student osobně do kanceláře OIKT. Zde mu bude následně poskytnuta možnost vytvoření hesla nového a to do všech příslušných elektronických aplikací VŠPJ.

Článek 6

Studenti

- 1) Student užívá hardware a software školy pro účel, ke kterému je určen. Jde zejména o využívání počítačů, zařízení a aplikací pro studium a samostudium. Dále se jedná o kopírovací a tiskové služby, wifi a internet na koleji.
- 2) Před opuštěním pracovní stanice VŠPJ je student povinen se odhlásit ze všech aplikací a operačního systému.
- 3) Student není oprávněn se připojovat s vlastním zařízením do sítě VŠPJ jinak než přes wifi, nebo na místech k tomu určených.

- 4) Student je povinen pro přidělení IP adresy u vlastního zařízení použít protokolu DHCP. Nastavení statické adresy je zakázáno.
- 5) Odpovědnost za své zařízení nese student. Odpovídá především za zabezpečení zařízení (notebooky, notepady, telefony aj.), antivirovou ochranu a software. V případě zjištění problému s výše uvedenými body, je správce sítě oprávněn zařízení odpojit a vlastníkově zaslat informační e-mail o důvodu odpojení. Po odstranění problému je možné přístup opět povolit.
- 6) Škola může poskytnout studentům software, který ze svého licenčního ujednání lze použít pro studenty a samostudium.

Článek 7

Zaměstnanci

- 1) Základní zásady ochrany dat na pracovních stanicích a notebookech (počítačích), které jsou ve vlastnictví VŠPJ, jsou následující:
 - a. Zaměstnanec je oprávněn využívat k práci pouze počítač, který byl k jeho práci určen (byl mu přidělen OIKT) nebo počítače v místnostech určených pro výuku.
 - b. Přístup zaměstnanců na počítač přidělený jinému zaměstnanci je možný pouze se svolením jeho uživatele a to vždy pouze pod vlastní identitou. Zaměstnanec smí umožnit přístup na přidělený počítač pouze uživatelům ICT VŠPJ.
 - c. Při opuštění pracoviště učiní zaměstnanec nezbytná opatření k zabránění zneužití přístupu k datům některou z možností danou operačním systémem (například formou řádného odhlášení se z aplikace a uzamčením pracovní stanice nebo jejím vypnutím) a dále zabezpečí pracoviště před vstupem neoprávněné osoby.
 - d. Šifrování dat a disků, pokud není řešeno ve spolupráci s OIKT, není povoleno.
- 2) Pracovní stanice a notebooky zaměstnanců jsou všechny připojeny do internetu prostřednictvím počítačové sítě VŠPJ. Výjimkou může být odůvodněné rozhodnutí nadřízeného pracovníka nebo odpojení pracovní stanice nebo notebooku z důvodu bezpečnosti.
- 3) Pokud práce se softwarovou aplikací vyžaduje přihlášení, smí být zaměstnanec přihlášen jen po nezbytně nutnou dobu, tzn. po dobu, po kterou s aplikací software skutečně pracuje.
- 4) Zaměstnanci může vedoucí OIKT povolit ve výjimečných případech přístup do monitoringu aplikací, do kterého mají práva přístupu pouze zaměstnanci OIKT. Musí se jednat o odůvodněný přístup vyplývající z pracovního zařazení zaměstnance.

Článek 8

Zaměstnanci OIKT

- 1) Zaměstnanci OIKT jsou oprávněni k přístupu ke všem pracovním stanicím a notebookům ve vlastnictví VŠPJ a k datům na nich uloženým. Musí přitom dbát, aby jejich počínání bylo v souladu se zákonem na ochranu osobních údajů.
- 2) Zaměstnanci OIKT mají rozděleny kompetence, přístupy a správu ICT do skupin, a to vždy nejméně po 2 pracovnících. Přístupy a rozdělení kompetencí určuje vedoucí OIKT v souladu s celkovou politikou bezpečnosti ICT VŠPJ. Provoz sítě, aplikací a přístupu k nim může být monitorován. Priority řešení problémů určuje vedoucí odboru za odbor a za jednotlivá oddělení jejich vedoucí.
- 3) Zaměstnanci odboru mají povinnosti zejména:
 - a. Chránit zabezpečení ICT VŠPJ.
 - b. Chránit uživatelské a administrátorské přístupové údaje na servery, datová úložiště a do aplikací.
 - c. Poskytovat uživatelskou podporu, konzultace a pomoc uživatelům.
 - d. Nesdělovat přístupové informace na zařízení a aplikace školy třetím osobám, dodavatelům i dalším zaměstnancům OIKT, kteří nemají provoz daného serveru nebo aplikace v kompetenci. V případě havárie nebo bezpečnostního incidentu je možné kompetence správy rozšířit i na další pracovníky OIKT.
 - e. Starat se o údržbu a kontrolu software a hardware pracovních stanic, notebooků a jejich antivirovou ochranu. Správci sítě mají plný přístup k určeným zařízením a musí jim být umožněn přístup k software a hardware.
 - f. Starat se o zajištění infrastruktury a telekomunikací školy. Kontrolují funkčnost sítě, připojení do internetu a sledují provoz sítě. K tomuto účelu mohou používat patřičné nástroje.
 - g. Zajišťovat instalace učeben, poslucháren a pracovních stanic pro samostudium. Zajišťovat a kontrolovat přístupy do sítě VŠPJ a vydávat přístupové čipy a karty.
 - h. Zajišťovat chod kopírovacích zařízení a jejich vyúčtování pro zaměstnance a studenty VŠPJ.
 - i. Plnit další povinnosti vyplývající z interních řídicích aktů VŠPJ.

Část IV

Provoz na serverech a nakládání s daty

Článek 9

Provoz na serverech

- 1) Poštovní servery:
 - a. Každý zaměstnanec nebo student (vyjma studentů U3V) VŠPJ má přidělen školní poštovní účet (e-mail).
 - b. Přesměrování e-mailů mimo doménu vspj.cz není povoleno. OIKT je povinen zveřejnit návod a poskytnout součinnost při nastavení e-mailových klientů uživatelů tak, aby uživatel mohl své e-maily číst v jednom e-mailovém klientovi.
 - c. Velikost přílohy e-mailu je omezena na 20 MB
 - d. Systémově je zamezeno přijímat nebo odesílat přílohy se soubory umožňující spustit škodlivý kód. Jedná se zejména o soubory s příponou – exe, bat, com, dll, lnk, msi, reg, 386, bin, chm, cmd, vbs a podobné.
 - e. Pošta ve složce Nevyžádaná pošta starší 7 dnů je automaticky smazána.
 - f. Pošta ve složce Koš starší 30 dnů je automaticky smazána.
- 2) Souborové servery:
 - a. Každý zaměstnanec nebo student VŠPJ má přiděleno diskové úložiště tzv. home.
 - b. Přístup do dalších umístění souborového serveru je dán pracovním nebo studijním zařazením.
 - c. Za obsah diskového úložiště (home) ručí vždy majitel účtu, za obsah na sdíleném diskovém úložišti ručí jeho vlastník. Obsah může být automaticky promazáván o nebezpečné typy souborů a soubory audio a video. Uživatel je o smazání obsahu informován. V případě žádosti o obnovu dat, je možné okamžitě obnovit data do stáří 14 dnů nebo obnovit soubory ze starších záloh, pokud jsou k dispozici.
 - d. OIKT má právo na smazání obsahu složek home u studentů vždy před začátkem každého zimního semestru. Dva týdny před smazáním jsou uživatelé vždy upozorněni e-mailem. Smazané složky jsou zálohovány a data je možno obnovit na žádost přes Helpdesk, maximálně 30 dnů po smazání.
- 3) Pracovní a pokusné servery, za které nezodpovídá OIKT:
 - a. Právo na přidělení pracovního nebo pokusného serveru je podmíněno přesným zpracováním účelu serveru a stanovením osoby zodpovědné za správu serveru. Vedoucí OIKT rozhodne o přidělení práva k používání v počítačové síti VŠPJ.
 - b. Změna osoby zodpovědné za správu serveru musí být nahlášena OIKT předem.
 - c. Jakékoliv změny v konfiguraci připojení do sítě je nutné konzultovat s vedoucím OSS.

- d. Server bude odpojen ke dni skončení účelu, pro který byl zřízen.
 - e. Server lze po dohodě s OIKT napojit na centrální monitorovací systém.
 - f. Osoba pověřená správou serveru ručí za bezpečnost, konfiguraci serveru a za provozovaný obsah.
- 4) Pravidla přidělování doménových jmen:
- a. Podáním žádosti na OIKT jsou přidělována doménová jména třetího řádu.
 - b. Doménová jména nesmí být v rozporu s technickými pravidly a doporučeními RFC.
 - c. Za využití a nezneužívání doménového jména je odpovědný žadatel.
 - d. Přidělená doménová jména musí ukazovat do IPv4/IPv6 adresného prostoru přiděleného VŠPJ.

Článek 10

Práce a nakládání s daty

- 1) Uživatelé jsou povinni při nakládání s daty, tzn. při jejich pořizování, zpracovávání, archivaci a šíření, dodržovat obecně závazné právní předpisy České republiky a interní řídicí akty VŠPJ.
- 2) Uživatel je povinen zajistit ochranu dat před zneužitím a ztrátou. VŠPJ neodpovídá za ztrátu a zneužití dat způsobené nedbalostí či chybou uživatele.
- 3) Pořizování a nakládání s databázemi, datovými sadami či jinými celistvými datovými strukturami, které nejsou volně šiřitelné, musí být vždy podloženo smluvním ujednáním s poskytovatelem těchto dat. Smluvní ujednání musí obsahovat zejména podmínky a způsob, jak je VŠPJ oprávněna s daty nakládat, včetně možnosti a rozsahu jejich dalšího šíření. Nestanoví-li obecné závazné právní předpisy jinak, musí být tyto podmínky sjednány v písemné smlouvě. Smluvní ujednání musí být vždy připomínkováno právníkem, vedoucím OIKT, vedoucím ekonomického odboru a kvestorem.
- 4) Není-li si uživatel jist jakýmkoliv aspektem pořizování, zpracovávání, archivaci a šíření dat, je povinen konzultovat problematiku s právníkem VŠPJ.

Část V

Závěrečná ustanovení

Článek 11

Porušení pravidel a sankce

- 1) Škody v rámci běžného užívání ICT majetku řeší „Směrnice k odpovědnosti a náhradám za škodu způsobenou zaměstnancem“.
- 2) Porušení pravidel stanovených touto směrnicí, případně dalšími obecně závaznými právními předpisy v oblasti ICT (dále jen „pravidla“), se postupuje vždy vzhledem k závažnosti tohoto porušení.

- 3) Při jakémkoliv zjištění porušení pravidel se nejprve zajistí náprava tak, aby nedošlo ke škodě na majetku, zdraví či nedošlo k přestupku nebo trestnému činu. Pokud již došlo ke škodě či přestupku nebo trestnému činu je povinností všech zúčastněných stran co nejvíce minimalizovat škody či dopad na provoz VŠPJ.
- 4) Povinností uživatele ICT je hlásit vedoucímu OIKT jakékoliv porušení či podezření na porušení pravidel (čl. 4, odst. 2, písm. a této směrnice). Povinností vedoucího OIKT je problémovou situaci neprodleně řešit (vč. navržení sankcí za porušení pravidel a návrhu dalšího postupu) s
 - a. bezprostředně nadřízeným zaměstnancem, týká-li se porušení či podezření na porušení pravidel uživatele uvedeného v čl. 1, odst. 6, písm. a),
 - b. prorektorem pro studium, týká-li se porušení či podezření na porušení pravidel uživatele uvedeného v čl. 1, odst. 6, písm. c),
 - c. věcně příslušným vedoucím zaměstnancem, týká-li se porušení či podezření na porušení pravidel uživatele uvedeného v čl. 1, odst. 6, písm. b) a d),
 - d. rektorem a kvestorem, nejedná-li se porušení či podezření na porušení pravidel na straně uživatele, nebo nelze-li původce porušení pravidel jednoznačně identifikovat.

Článek 12

Závěrečná ustanovení

- 1) Směrnici se ruší „Směrnice k používání ICT na VŠPJ“ ze dne 3. 3. 2008 vydanou pod č. j. KR/08/00063 – 01060.
- 2) Směrnice nabývá platnosti v den jejího podpisu a účinnosti dne 1. dubna 2012.
- 3) Směrnici zpracoval a za její aktualizaci odpovídá vedoucí OIKT.
- 4) Směrnice bude zveřejněna v informačním systému studentům a zaměstnancům VŠPJ.

V Jihlavě, dne 15. března 2012

Ing. Michal Šulc
kvestor

PŘÍLOHA 1

Uživatelská podpora, pohotovost, řešení havárií a komunikace v ICT VŠPJ

Uživatelská podpora ICT

Uživatelskou podporu v oblasti ICT provádí pracovník uživatelské podpory OIKT.

Úřední hodiny pro studenty v době semestru: pondělí - sobota 9-12

Úřední hodiny pro studenty mimo semestr: pondělí až pátek 9 - 12

Místnost: 1N063 (v sobotu 2N030)

(V případě nemoci či jiné nepřítomnosti zajišťuje agendu jiný zaměstnanec OIKT v kanceláři OIKT.)

Pro studenty zajišťuje:

Služby v úředních hodinách:

- a. Výdej ISIC karet a řešení problémů s ISIC kartami
- b. Výdej a změnu loginů a hesel po ztrátě
- c. Řeší problémy s přístupy do sítě VŠPJ
- d. Pomoc s připojením přes certifikát na Wi-fi
- e. Pomoc s připojením na datové úložiště
- f. Pomoc se softwarem, který poskytuje VŠPJ
- g. Přístupy na studijní weby Microsoft
- h. Řeší agendu kopírování, akutní problémy s kopírováním (i mimo úřední hodiny)
- i. Fotografování studentů
- j. Základní uživatelská podpora pro elektronické systémy (IS, E-Learning, Web)

Pro zaměstnance zajišťuje:

1) Běžné řešení problémů mimo úřední hodiny pro studenty (přes Helpdesk, zaměstnanec může přijít v úřední hodiny pro studenty, ale student má vždy přednost):

- a. Žádosti o individuální školení
- b. Žádosti o přípravu AV a IT techniky do výuky
- c. Problém s počítačem v kanceláři nebo služebním notebookem
- d. Žádost o změnu, výměnu telefonu
- e. Základní uživatelská podpora pro elektronické systémy (IS, E-Learning, Web)

2) Akutní problémy spojené s výukou (nahlášení problému s výukou na telefon nebo mobil správců sítě, případně přes vrátnici).

- a. Nefunguje AV nebo IT technika na učebně
- b. Akutní problémy s přihlášením obecně
- c. Nefunkční prezentace na učebně (SW problémy)

Pohotovost pracovníků OIKT

Pracovní pohotovost je podle §78 zákoníku práce, doba, v níž je zaměstnanec připraven k případnému výkonu práce.

Pohotovost zaměstnanců OIKT určuje vedoucí OIKT.

Pohotovost vždy drží jeden zaměstnanec a to:

V době semestru: pondělí - sobota 17:00 až 21:00

V době mimo semestr: pondělí – pátek 17:00 až 21:00, sobota 7:00 – 21:00

V případě potřeby OIKT zajistí přítomnost zaměstnance na pracovišti i v hodinách uvedené doby pohotovosti, ale pouze na žádost podanou přes helpdesk nejméně 48h předem.

Pohotovostní mobilní telefon má u sebe vždy zaměstnanec držící pohotovost a v případě běžné pracovní doby je pohotovostní mobilní telefon na oddělení správy sítě OIKT.

Pohotovostní mobilní číslo je

773 778 945

Obsah pracovní pohotovosti

- a. Řešení problémů týkajících se výuky
- b. Řešení problémů s infrastrukturou
- c. Zajištění mimořádné ICT pomoci a asistence - výpadek wifi, kopírek aj.
- d. Havárie

Povinnosti zaměstnance na pohotovosti

- a. Nosit služební telefon a sledovat přijaté hovory a průběžně kontrolovat zprávy.
- b. V době pohotovosti bude monitorovacím serverem informován o stavu infrastruktury pomocí SMS.
- c. Řešit situace po telefonu a e-mailem, pokud je dostupný.
- d. V případech zajištění výuky a nemožnost řešit situaci vzdáleně, je povinností zaměstnance dojet na pracoviště a problém řešit.
- e. Pracovník je povinen dostavit se na pracoviště do 1h od nahlášení problému.
- f. V případech, kdy zaměstnanec identifikuje problém, který je závažný nebo není schopen řešit sám, je nutné informovat svého nadřízeného (případně další kolegy).
- g. Pracovní úkony konané při pohotovosti musí zaměstnanec zapisovat a to jmenovitě čas a popis úkonu.

Havárie ICT

Havárie je mimořádná situace ohrožující chod síťové infrastruktury, školy nebo důležitých IT služeb. Informace o havárii a případné nedostupnosti služeb zasílá zaměstnancům vedoucí odboru. U havárie je nutné dbát na obecné zásady a minimalizaci škod a to především s ohledem na:

- a. ochranu zdraví,
- b. ochranu majetku a
- c. ochranu dat.

V mimořádných případech je informace o havárii komunikována za podpory kanceláře rektora (referenta marketingu) s využitím webových či facebookových stránek školy.

Odstranění havárie

Na odstranění havárie pracuje vždy nejméně jeden zaměstnanec OIKT. Zprovoznění důležitých a klíčových služeb se děje v pořadí důležitosti:

1. Chod sítě a připojení do sítě internet
2. Informační systém
3. Telefony
4. Pošta
5. Vnitřní doménový systém
6. Souborové servery
7. E-learning
8. Další služby

Typ havárie	Priorita	Oprava	Způsob opravy
Výpadek elektrické energie	Vysoká	PO-NE 0-24h	Oprava v místě/nahlášení PTO
Nefunkční připojení sítě školy	Vysoká	PO-NE 7-22h	Oprava v místě/nahlášení servisu
Nefunkční jedné z klíčových služeb (viz. výše)	Vysoká	PO-NE 7-22h	Oprava vzdáleně nebo v místě
Porucha záložního zdroje	Vysoká	PO-NE 0-24h	Oprava v místě/nahlášení servisu
Porucha klimatizace	Vysoká	PO-NE 0-24h	Nahlášení servisu
Porucha telekomunikací	Střední	PO-PÁ 7-22h	Nahlášení servisu
Porucha HW	Střední	PO-PÁ 7-22h	Oprava v místě/nahlášení servisu
Výpadek připojení kolej Brtnická (vnitřní síť)	Nízká	PO-PÁ 7-22h	Ověření dostupnosti u dodavatele
Výpadek připojení BIV	Nízká	PO-PÁ 7-22h	Oprava vzdáleně nebo v místě

Havárie služeb zajišťovaných OIKT

- a. Zaměstnanec OIKT po zjištění havárie musí kontaktovat svého nadřízeného a nejméně jednoho dalšího kompetentního spolupracovníka.
- b. Kompetentní vedoucí nahlásí havárii a její závažnost kvestorovi a dalším zaměstnancům, kterých se závada týká (např. PTO -klimatizace, výpadek proudu, požár atd.).
- c. Opravu provádí pracovník, který má daný problém na starosti, nikoliv pracovník který havárii zjistil.
- d. V případě závažné havárie, je pracovník odboru oprávněn odpojit všechny systémy, které s havárií souvisí.

Havárie služeb externích subjektů

Telefony pevné linky:

1. kontaktovat dodavatele a nahlásit poruchu GTS/1.telefonní/O2
2. spolupráce s dodavatelem na odstranění závady

Kolej Brtnická

1. kontaktovat dodavatele a nahlásit poruchu – vrátná, možno i student (povoleno číslo na servis)
2. zjištění problému, nahlášení vedoucí kolejí stav (externí/interní problém)
3. spolupráce s dodavatelem na odstranění závady
4. odstranění problému v nejbližší možné době

Komunikace s OIKT

Komunikace s OIKT je vedena přes Helpdesk školy (<https://helpdesk.vspj.cz>).

Helpdesk je využíván zejména pro žádosti o

- a. pomoc s řešením problému,
- b. opravy hardwaru a softwaru,
- c. nákup spotřebního materiálu,
- d. pořízování majetku,
- e. instalace software a hardware,
- f. připojení a pořízení telefonu,
- g. žádosti týkající se mobilních telefonů,
- h. změny v konfiguraci a vybavení PC,
- i. implementaci nových funkcí,
- j. nahlášení chyb a závad v IT,
- k. nahlášení chyby v informačním systému.

Přístupy a práce s Helpdeskem jsou vysvětleny na stránce <https://navody.vspj.cz>. Pokud požadavek nemá vyplněný předmět zprávy nebo obsahuje více nesouvisejících požadavků, může OIKT takovýto požadavek zamítnout.

Osobní komunikace je nezbytná v případech

- a. nefunkční síť (výpadek proudu, porucha na síti či v zařízení),
- b. změny (ztráta) hesla do sítě VŠPJ,
- c. při řešení zvláště závažné poruchy, incidentu, ohrožení majetku, zdraví či života a v případech možnosti úniku citlivých dat a informací.

V případech nemožnosti užití aplikace Helpdesk je možné komunikovat přes e-mail. Při této komunikaci musí uživatel použít svoji školní e-mailovou adresu, aby bylo možné ověřit jeho totožnost, a e-mail adresovat na jednu z adres:

oikt@vspj.cz (OIKT)

sit@vspj.cz (OSS)

is@vspj.cz (OKR)