



PRAVIDLA UŽÍVÁNÍ INFORMAČNÍ A KOMUNIKAČNÍ TECHNIKY (ICT)

Článek 1 Obecná ustanovení

- (1) Dokument vymezuje roli uživatele informační a komunikační techniky (dále jen „ICT“) a stanovuje pravidla používání prostředků a prostředí, uživatele a procesy správy uživatelského prostředí ICT.
- (2) Informační a komunikační technikou se rozumí soubor prostředků kancelářské, výpočetní, komunikační i jiné techniky a systémů, sloužících k zachycení, zaznamenání, zpracování, přenesení, úschově a interpretaci informací. A to včetně informací samých, které jsou obvykle nejcennější součástí prostředí:
 - Osobní počítače, notebooky, pocket PC, PDA, MDA, digitální zápisníky;
 - Periferní zařízení jako tiskárny, kopírky, scannery;
 - Servery a jiné servisní a dohlédací počítače;
 - Datové, hlasové, počítačové sítě a technologie;
 - Operační, řídicí, databázové aj. systémy, programy, aplikace, soubory;
 - Instalační media, licence, manuály a podobná dokumentace;
 - Telefony, komunikátory, modemy, magnetofony, záznamníky, faxy, fotoaparáty, kamery;
 - Vysílače a přijímače elektromag. vlnění – ruční vysílačky, Bluetooth, Wifi, infrared;
 - Paměťová a záznamová DVD, CD, diskety, přenosné disky, klíčenky, flash karty;
 - Tiskové výstupy, schémata, obrázky, rukopisné texty, dokumenty, záznamy;
 - Podpůrné prostředky jako energetické zdroje, klimatizace, zabezpečovací, indikační, kamerové, protipožární aj. systémy a zařízení;
 - Prostory a místnosti, kde jsou prostředky umístěny a kde se s informacemi zachází;
 - Materiál jako papír do tiskáren, prázdná media CD a DVD, tonery.

Článek 2 Komunikace uživatele

- (1) Uživatel při potřebě doplnění vybavení, konfigurace, poruchy, bezpečnostního problému apod. komunikuje tímto způsobem:
 - a) Pomocí centra podpory na adrese: <http://www.koboz.cz/vstecb>;
 - b) E-mailem na adresu vstecb@koboz.cz;
 - c) Telefonicky na čísle: 387 842 101 nebo mobil 775 867 040. Tato možnost je preferovaná pro řešení naléhavých záležitostí s potřebou okamžité reakce;
 - d) Osobně se správci ICT.
- (2) Pro řešení požadavků si uživatel může definovat požadovanou prioritu. V případech a) a b) části II, odstavce 1) si ji může nastavit sám, v případech c) a d) ji sdělí správci ICT, po dohodě s uživatelem. Správce ICT řeší primárně požadavky, které mají

kritický dopad na komplexní funkci ICT a ty, které kriticky omezují uživatele při výkonu činností spojených s výukou.

- (3) Uživatel se v případě nestandardních situací může obrátit přímo na garanty ICT (zástupce firmy KOBOZ SERVICE, s.r.o.), případně na kvestora VŠTE (jmenovitě viz příloha č. 3).
- (4) V případě potřeby eskalace jsou k dispozici dvě eskalační úrovně:
 - a. Garant ICT (zástupci KOBOZ SERVICE s.r.o.);
 - b. Kvestor VŠTE v Českých Budějovicích.

Článek 3

Práva a povinnosti uživatele

(1) Uživatel má právo:

- k plnění svých pracovních povinností mít od VŠTE přiděleny dostatečně výkonné prostředky informační a komunikační techniky,
- využívat servis a podporu správce informační a komunikační techniky,
- být poučen o řádném a bezpečném používání informační a komunikační techniky,
- používat informační a komunikační techniku ke zvyšování své kvalifikace a odborného rozhledu.

(2) Uživatel má povinnost:

- využívat ICT k prospěchu VŠTE,
- průběžně sledovat přidělenou e-mail schránku a neodkladně vyřizovat služební poštu,
- zavázat se k dodržování důvěrnosti informací VŠTE,
- absolvovat školení o používání ICT,
- plnit instrukce správce ICT, garanta ICT k používání ICT,
- chránit ICT před zneužitím, zcizením, poškozením nebo plýtváním,
- při zjištění ohrožení nebo jen podezření na ně (virová nákaza, nezvyklé projevy ICT, nekalé chování osob, apod.) zabránit, jak jen je možno, škodám a neodkladně dát informaci správci ICT dle části II,
- udržovat výrazy nebo předměty svých přístupových práv (hesla, karty, elektronické klíče apod.) k ICT v tajnosti a v soukromí. I při pouhém podezření na jejich vyzrazení je ihned změnit (je-li to možné, např. heslo) a neodkladně dát informaci správci ICT dle části II, před odchodem z místnosti blokovat počítač alespoň způsobem „uzamknout“, není-li určeno jinak,
- před odchodem ze zaměstnání počítač a související zařízení vypnout (není-li určeno jinak) a uklidit dokumenty a media, na nichž by mohly být důvěrné informace.

(3) Uživateli není dovoleno:

- používat ICT k činnostem nesouvisejícím s pracovními nebo studijními povinnostmi, zvláště pak k osobnímu či cizímu obohacení,
- prozrazovat nebo umožnit prozrazení důvěrných informací cizím osobám,
- dovolit jiné osobě využívat ICT pod svým přihlášením (vyjma opodstatněného zásahu servisního technika; doporučuje se heslo si poté změnit!),
- uchovávat v mobilních ICT používaných mimo prostory VŠTE diskrétní informace nechráněně,
- ukládat na ICT v majetku VŠTE soubory s multimediálním obsahem, na něž nemá VŠTE autorská práva,
- mít přístupová práva k ICT nastavena vyšší úroveň než která byla přidělena správcem ICT¹,
- stahovat, ukládat nebo instalovat exekutivní soubory¹,
- rozebírat, doplňovat nebo jinak upravovat zařízení ICT¹.

¹ Neplatí pro správce ICT, pokud právě vykonává řádnou servisní činnost a není v roli uživatele.

Článek 4

Postup při řešení požadavků

I. Požadavek – INCIDENT („prostředí ICT má fungovat a nefunguje“) / PODPORA (požadavek na podporu uživatelů při práci s ICT) – graficky znázorněno v příloze č. 1.

- (1) Uživatel nahlásí požadavek v souladu s částí II.
- (2) Správce ICT přijme požadavek.
- (3) Následuje řešení požadavku formou opravy, konzultace, či objednávky materiálu/zboží/majetku.
- (4) Správce ICT definuje/konzultuje druh/typ materiálu nutného k řešení požadavku s uživatelem.
- (5) Objednávka se řeší v souladu se směrnicí o Oběhu účetních dokladů a pravidlech finanční kontroly (nutnost provedení objednávky/schválení přes ekonomické oddělení).
- (6) V případě schválené dodávky materiálu/zboží/majetku následuje realizace požadavku správcem ICT.
- (7) Požadavek je správcem ICT ukončen uzavřením ticketu v systému podpory.
- (8) Pokud uživatel souhlasí s vyřešením, je požadavek definitivně ukončen. Pokud nesouhlasí, může znovu otevřít ticket na adrese: <http://www.koboz.cz/vstecb>, případně eskalovat.

II. Požadavek – ZMĚNA (požadavek na změnu, doplnění atd.) – graficky znázorněno v příloze č. 2.

- (1) Uživatel nahlásí požadavek v souladu s částí II.
- (2) Správce ICT přijme požadavek.
- (3) Následuje řešení požadavku formou konzultace, objednávky materiálu/zboží/majetku, či zabezpečení bezpečnostního požadavku správcem ICT.
- (4) Správce ICT určí typ požadavku a následně druh/typ materiálu nutného k řešení požadavku s uživatelem.
- (5) Bezpečnostním požadavkem je např. požadavek na zřízení přístupu do domény VŠTE, přidělení práv k aplikacím atd. Tento požadavek schvaluje vedoucí pracovník příslušného úseku ve spolupráci se správcem ICT. Pokud je požadavek oprávněný (po schválení vedoucím pracovníkem), řeší tento požadavek správce ICT.
- (6) Objednávka materiálu/zboží/majetku se řeší v souladu se směrnicí o Oběhu účetních dokladů a pravidlech finanční kontroly (nutnost provedení objednávky/schválení přes ekonomické oddělení).
- (7) V případě schválené dodávky materiálu/zboží/majetku nebo bezpečnostního požadavku následuje realizace požadavku správcem ICT.
- (8) Požadavek je správcem ICT ukončen uzavřením ticketu v systému podpory.
- (9) Pokud uživatel souhlasí s vyřešením, je požadavek definitivně ukončen. Pokud nesouhlasí, může znovu otevřít ticket na adrese: <http://www.koboz.cz/vstecb>, případně eskalovat.

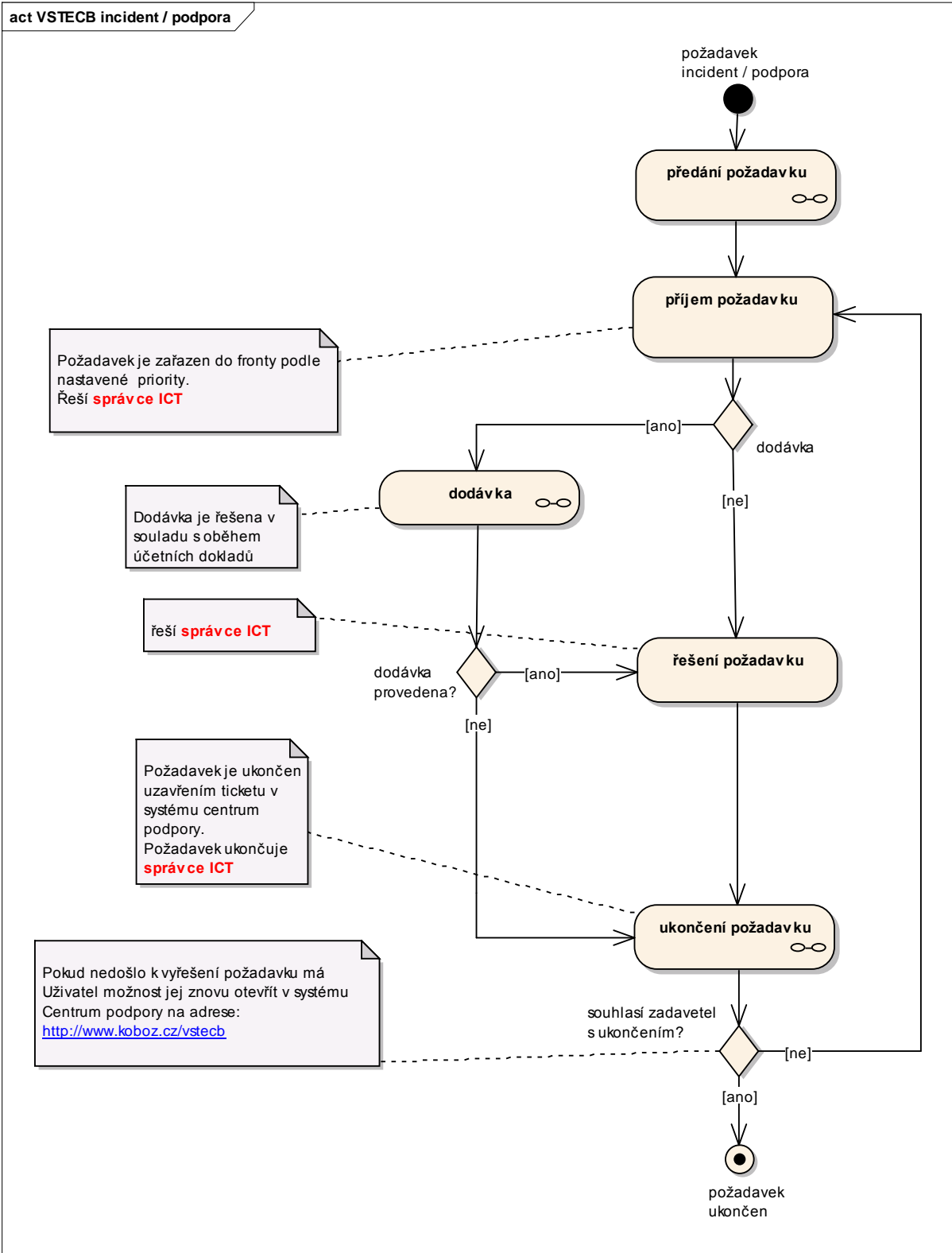
Všechny požadavky jsou evidovány okamžitě po nahlášení v systému podpory na adrese: <http://www.koboz.cz/vstecb>

Článek 5
Společná a závěrečná ustanovení

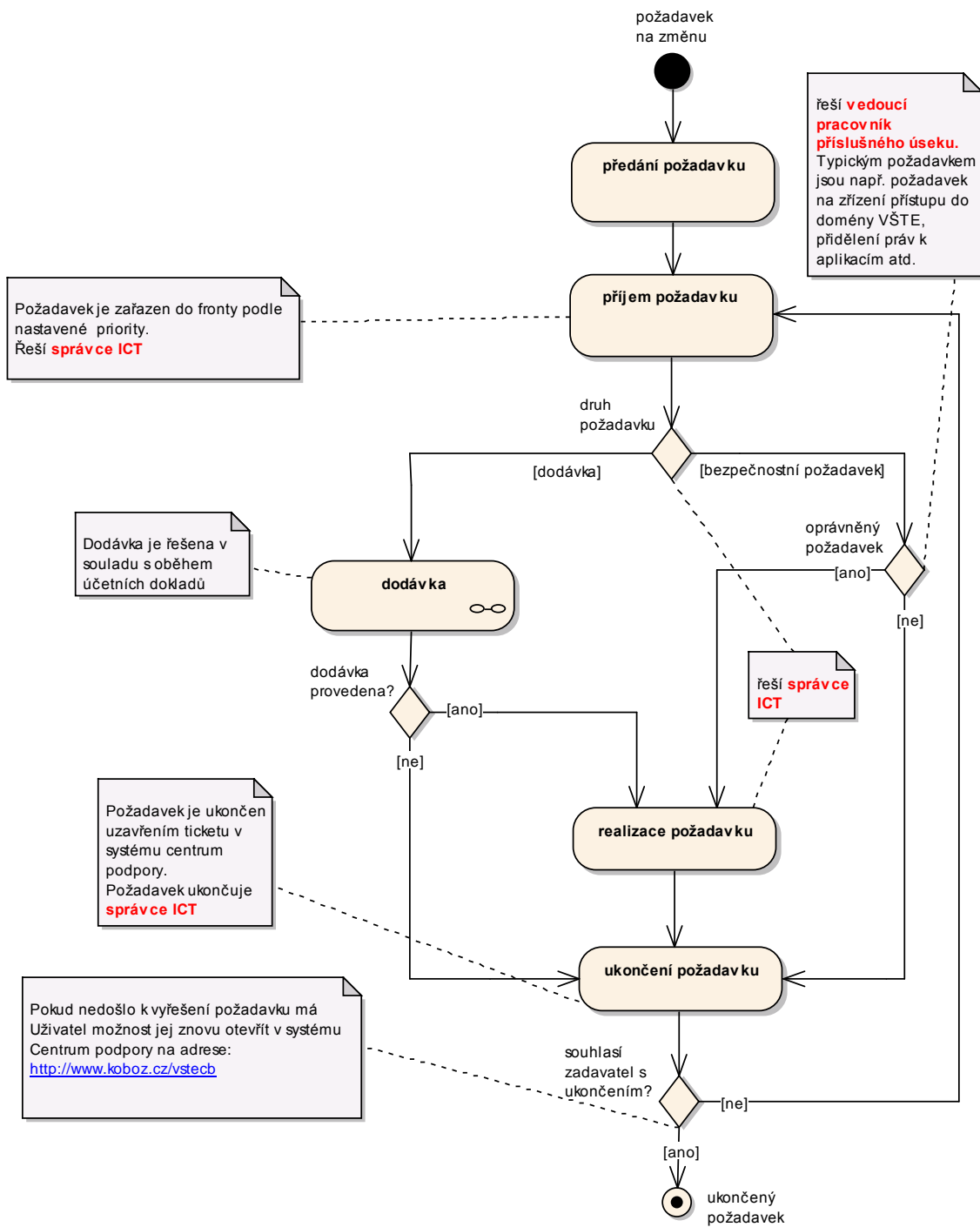
- (1) Tento dokument je závazný pro všechny součásti VŠTE.
- (2) Tento dokument nabývá účinnost a platnosti dnem podpisu.

V Českých Budějovicích dne 1. 4. 2010.

Ing. Marek Vochozka, MBA, Ph.D., v.r.
pověřený výkonem funkce rektora



act VSTECB změna



Garant ICT pro VŠTE (Zástupci firmy KOBOZ)

Ing. Jan Stejskal
Ing. Aleš Márovec

tel: 606 634 165
tel: 602 788 509

e-mail: Jan.stejskal@koboz.cz
e-mail: ales.marovec@koboz.cz

Správce ICT

Hynek Blažek
Ing. Jan Stejskal
Ing. Aleš Márovec

kontakt viz Část II, komunikace uživatele
kontakt viz Část II, komunikace uživatele
kontakt viz Část II, komunikace uživatele

Kvestor VŠTE

Ing. Petr Mulač

tel: 725 007 340

e-mail: mulac@mail.vstecb.cz