

Katalog služeb oddělení ITS

Stav k 1.1.2015.

1. TÝM PODPORY

Konzultační doba: pracovní dny 8:00-17:00

Poskytování podpory 1. úrovně – převzetí požadavku, zahájení řešení, případně předání zodpovědnému pracovníkovi.

- konzultace před nákupem nového hardware (počítače, periférie, přenosná zařízení, kancelářská technika), doporučení parametrů a konfigurace
- pomoc s uvedením nového hardware do provozu, zejména pak
 - zajištění prvotní konfigurace operačního systému Windows na nové počítače
 - instalace a konfigurace klienta elektronické pošty
 - instalace a konfigurace antivirového programu
 - nastavení přístupů k lokálním zdrojům (sdílená úložiště, databáze, tiskárny)
 - instalace a konfigurace základního software v operačním systému Windows dle dohody
 - konfigurace počítače pro připojení k síti, zajištění fyzické přípojky a síťové adresy
 - konfigurace připojení k bezdrátové síti (wifi)
- pomoc s provozními problémy s výpočetní a kancelářskou technikou
 - reinstalace, rekonfigurace a úpravy operačního systému Windows
 - instalace ovladačů zařízení dle potřeby a dohody s uživatelem
 - základní školení v používání lokálních zdrojů
 - detekce a odstranění virů a malware z osobních počítačů
- vedení základní evidence připojených zařízení
- správa společných (ústavních) síťových tiskáren
- obsluha audiovizuální techniky v hlavním sále a podpora při obsluze audiovizuálních zařízení v ostatních zasedacích a seminárních místnostech, školení uživatelů
- zřízení a správa přípojek k počítačové síti pro ostatní zařízení (telefony)
- přidělování počátečních přístupových oprávnění (hesel) pro interní zdroje
- zajištění nákupu licencí pro hromadně pořizovaný software
- mimoservisní pozáruční opravy kancelářské a výpočetní techniky (výměna komponent)
- po dohodě zajištění instalace a konfigurace OS Linux nebo Mac OS X a software pro tyto systémy (nestandardní služba)

2. TÝM IT

Konzultační doba: pracovní dny 9:00-16:00

Výstavba a správa infrastruktury počítačové sítě a instalace a správa serverů a dalších zařízení k zajištění poskytovaných služeb.

- výstavba a správa infrastruktury
 - pořízení a správa rozvodů strukturovaných datových sítí (plánování, dokumentace)
 - pořízení a správa aktivních prvků počítačových sítí (přepínače, směrovače, firewall)

- správa připojení sítě ÚOCHB do Internetu (spolupráce s SSČ AV ČR a sdruženími PASNET, CESNET)
- správa datových spojů pro detašovaná pracoviště ÚOCHB (VHÚ, Santinka, NTK, Papírenská)
- správa a konfigurace nestandardních přístupů do sítě ÚOCHB (připojení externích partnerů, VPN tunely a pod.)
- správa serverů
 - správa serverů a systémů pro zajištění následujících služeb
 - administrativně-ekonomický systém albína (pouze správa hardware a operačního systému)
 - přidělování a registrace IP adres (DHCP, DNS)
 - autentizace (LDAP, RADIUS)
 - elektronická pošta, aliasy a distribuční seznamy
 - sdílení souborů (FTP, samba)
 - interní a externí webové prezentace
 - přístupová brána EZproxy
 - přístup přes virtuální privátní sítě (VPN)
 - datová brána pro GSM datové spoje (Vodafone)
 - distribuce software a licence k programu AVG
 - řízení síťové infrastruktury (Cisco Prime Infrastructure)
 - globální autentizační síť eduID
 - interní služby pro vnitřní potřebu ITS (evidence, dokumentace)
 - registrace domén 2. a 3. řádu, generování serverových certifikátů
 - zřizování, správa a rušení účtů elektronické pošty a distribučních seznamů
 - správa účtů v autentizačním systému LDAP (přihlašování k poskytovaným službám)
- zastupování ÚOCHB v IT strukturách nadřazených institucí (KIT AV ČR)
- konzultace a podpora 2. úrovně (řešení systémových požadavků předaných oddělením podpory)
- softwarová správa přístupového systému Asset (nově od 1.1.2015)
 - definice systému, přístupových pravidel a řádů (ve spolupráci s THS)
 - správa a konfigurace centrálního systému
 - správa mimořádných přístupů a příprava vstupních karet pro externí spolupracovníky a partnerské organizace

3. TÝM IS

Konzultační doba: pracovní dny 9:00-16:00

Správa obsahové a grafické stránky interních a externích informačních prezentací a tvorba dokumentace.

- obsahová správa externí www prezentace
 - správa obecné části (struktura prezentace, obecné informace, informace PR a vedení ústavu)
 - úplná nebo podpůrná administrace www prezentací jednotlivých skupin
 - správa a úpravy grafické formy (infografika, obrazová dokumentace)
 - pomoc při administraci webových stránek některých konferencí pořádaných pracovníky ÚOCHB (po dohodě)
 - katalogizace a prezentace přístrojové techniky ÚOCHB včetně fotografické dokumentace
- obsahová správa interního www portálu
 - správa struktury a grafické podoby portálu

- zajištění obsahové stránky některých částí portálu a konzultace k ostatním zdrojům informací
- tvorba, archivace a prezentace fotodokumentace dění na ÚOCHB (akce, týmy, události)
 - digitalizace archivní fotodokumentace

4. SLUŽBY NEZAJIŠŤOVANÉ ITS

4.1 Dodávka výpočetní a kancelářské techniky

Služba je zajišťována dodavatelem vybraným ve výběrovém řízení na základě rámcové smlouvy.

- služby zahrnuté v ceně dodávky výpočetní a kancelářské techniky
 - převzetí objednávky a dodávka zboží na místo používání
 - instalace a oživení hardware, zaškolení uživatele
 - (před)instalace základního operačního systému (OEM), byl-li součástí dodávky
 - v případě náhrady počítače novým přenos dat mezi počítači
 - zajištění záruční opravy – převzetí v místě používání, servis, předání opraveného zboží na stejném místě
- ostatní placené služby
 - zajištění pozáruční opravy v (autorizovaném) servisu – převzetí v místě používání, odvoz do servisu, předání opraveného zboží na stejném místě

4.2 Ostatní služby

Služby navazující na činnost ITS, které jsou zajišťovány jinými odděleními nebo přímo jednotlivými pracovníky.

- konečný výběr a objednání výpočetní a kancelářské techniky (*konkrétní pracovníci*)
- výběr, nákup, instalace a konfigurace speciálního / účelového hardware a software pro výzkumné účely (*vedoucí vědeckých skupin*)
- výběr, nákup, instalace a konfigurace hardware a software pro vědecké výpočty (*vedoucí vědeckých skupin*)
- elektronizace administrativní agendy – systém Penízky a Albína (*oddělení THS – Ing. Milan Drahoňovský*)
- přidělení lokálních telefonních čísel, nastavení oprávnění, distribuce telefonních aparátů (*oddělení THS – Zdeněk Studený*)
- přidělení mobilního telefonu / SIM karty, nastavení tarifů a oprávnění, komunikace s mobilním operátorem (*oddělení THS – Václav Mžourek*)
- přidělení vstupní karty zaměstnanci ÚOCHB, nastavení oprávnění, výměny vadných karet a řešení závad systému (*osobní oddělení – Stanislava Opplová, oddělení THS – Zdeněk Studený*)