

Příloha ke Směrnici upravující provoz informačních a komunikačních technologií na Táborském soukromém gymnáziu a Základní škole, s.r.o. ze dne 1. 1. 2019
Uživatelská podpora, pohotovost, řešení havárií a komunikace v ICT

UŽIVATELSKÁ PODPORA ICT

Uživatelskou podporu v oblasti ICT provádí ICT pracovník:
Marcel Schworm, tel. 723 700 477, email: schworm@tabsg.cz

ICT pracovník zajišťuje podporu pro zaměstnance:

- 1) Běžné řešení problémů (přes Helpdesk, telefon, e-mail, osobně):
 - a) Žádosti o individuální školení;
 - b) Žádosti o přípravu AV a IT techniky;
 - 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);
 - f) Akutní problémy s přihlášením obecně;
 - g) Další dle aktuálních potřeb. Pro studenty zajišťuje podporu učitel ICT v době výuky.

HAVÁRIE ICT

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

- a) ochranu zdraví;
- b) ochranu majetku;
- c) ochrana osobních údajů;
- d) ochranu dat.

Odstranění havárie:

Na odstranění havárie se podílí ICT pracovník. Zprovoznění důležitých a klíčových služeb se děje v pořadí důležitosti:

- a) Chod sítě a připojení do sítě internet;
- b) Informační systém;
- c) Telefony;
- d) Pošta;
- e) Vnitřní doménový systém;
- f) Souborové servery;
- g) E-learning;
- h) Další služby.

Havárie služeb externích subjektů

Telefony pevné linky:

- 1) Kontaktovat dodavatele a nahlásit poruchu operátorovi.
- 2) Spolupráce s dodavatelem na odstranění závady.

Marcel Schworm, správce sítě, ICT technik



**Táborské soukromé gymnázium
a Základní škola, s.r.o.**

Zavadilská 2472, Tábor 390 02
IČO: 251 60 184 • tel. 381 282 830
www.tabsg.cz 

Mgr. Markéta Švadlenová, ředitelka školy

