

Opatření ředitele CIT JU č. 1/1999 k zabezpečení uživatelské podpory centralizovaných agend JU

Toto opatření se zabývá řešením kritických situací, jež mohou nastat při práci s centralizovanými agendami JU - v oblasti ekonomiky, vědy a studia (dále jen EVS). V současné době EVS zahrnuje agendy FIS, STAG a MZDY. Součástí tohoto opatření je také preventivní činnost, která by měla uživatele připravit na řešení některých kritických situací.

I. Preventivní opatření

(1) Do konce ledna 1999 připraví APS spolu se SIS písemný instruktážní materiál pro koncové uživatele FIS/STAG o řešení kritických situací, které se mohou vyskytnout při práci s těmito systémy. Tento materiál bude obsahovat zejména:

- instrukce k prověření síťového spojení z klienta na server FIS/STAG,
- instrukce k prověření funkčnosti práce ve FIS/STAG.

Za přípravu tohoto materiálu odpovídají vedoucí APS a SIS.

(2) Při přechodu na provoz na nových serverech FIS/STAG (konec ledna 1999) proběhne také úprava instalace linuxových klientů pro FIS, přičemž dojde ke zrušení autentifikace uživatelů FIS pomocí dosud používaného systému Kerberos, který je částečným zdrojem problémů.

(3) Vedoucí APS zajistí proškolení fakultních správců sítě v problematice prověřování spojení klientů a serverů FIS/STAG. Fakultní správci sítě mohou přispět k rychlému vyřešení kritických situací přímo na místě.

II. Hotline pro FIS/STAG

(1) S účinností ode dne vyhlášení toho opatření je zavedena služba hotline pro klienty FIS/STAG (dále jen "hotline").

(2) Koncový uživatel by měl využít hotline až po provedení instrukcí uvedených v materiálu z odstavce (1) části I tohoto opatření.

(3) Tato hotline je dvoustupňová. I. stupeň zabezpečuje SIS, odpovědnost za jeho provoz má vedoucí SIS, II. stupeň zabezpečuje APS, za provoz tohoto stupně odpovídá vedoucí APS. Hotline je poskytována v pracovních dnech od 6.30 do 16.00 hod. Mimo tuto dobu pouze po předchozí žádosti vedoucího ekonomického nebo studijního oddělení řediteli CIT.

(4) I. stupeň hotline zprostředkovává přímý kontakt s uživateli FIS/STAG (u uživatelů STAG pouze s ne-studenty), přes telefonní linku JU **2114**, případně mobilní telefon **0603-334384**, event. e-mail **hotline@jcu.cz**. Službu konající operátor provede ověření počítačového spojení ke klientu uživatele a rozhodne o dalším postupu při řešení problému.

(5) II. stupeň hotline provádí odstranění závad způsobených nefunkčností počítačové sítě, případně použitých autentifikačních systémů. Je určen výhradně operátorům I. stupně hotline a je dostupný na telefonní lince JU **2083**, příp. **2080**, příp. na mobilu **0602-376360**.

(6) Operátor hotline má povinnost evidovat každý uživatelský požadavek na hotline v provozním deníku.

V Českých Budějovicích, 13.1.1999

RNDr. Josef Milota, v.r.

334384