

UNIVERZITA KOMENSKÉHO V BRATISLAVE



Názov	Katalóg služieb IKS UK
Vlastník	procesný manažér UK
Počet strán	18
Účel	Informovať o dohodnutých parametroch prevádzky služieb IKS
Primárna cieľová skupina	Osoby s akademickou zodpovednosťou za služby a osoby s technickou zodpovednosťou za služby
Sekundárna cieľová skupina	Používatelia služieb

Obsah

1.	Úvod	3
2.	Popis parametrov služieb.....	4
2.1	Akademická zodpovednosť za službu	4
2.2	Technická zodpovednosť za službu	4
2.3	Doba vyriešenia incidentu.....	4
2.4	Prevádzková doba služby.....	4
2.5	Doba podpory služby	4
2.6	Doba údržby služby	5
3.	Popis služieb.....	6
1.1	Prevádzka osobných počítačov	6
1.2	Tlač dokumentov.....	7
2.1	Akademický informačný systém.....	8
2.2	E-learning.....	8
2.3	Webová prezentácia univerzity	9
2.4	Univerzitné preukazy	10
2.5	Elektronická pošta	11
2.6	E-ubytovanie	12
2.7	VoIP telefónia	12
2.8	Granty UK.....	13
2.9	Stravovací a ubytovací systém.....	14
2.10	Knižnično-informačný systém	14
3.1	Sieťová konektivita	15
4.1	Klient a konektivita pre finančný informačný systém	16
4.2	Antiplagiátorský systém.....	17
9.1	Požiadavky na služby, otázky, požiadavky na informácie.....	17
4.	Podporovaný softvér a protokoly	18

1. Úvod

Tento katalóg služieb Integrovaného informačného a komunikačného systému UK (ďalej len IKS UK) vydáva rektor UK v súlade s odsekom 9 článku 44 štatútu univerzity. katalóg stanovuje zoznam, pravidlá prevádzky, spôsob a technické podmienky využívania služieb poskytovaných IKS UK.

Činnosti, ktoré poskytujú pracoviská informatiky UK v otázke zabezpečenia prevádzky zariadení a príslušného softvéru sú na UK organizované do služieb, ktoré stanovuje tento katalóg.

Katalóg predstavuje používateľský pohľad na poskytované služby, ktorým vedenie univerzity definuje, v akej základnej kvalite pracoviská poskytujú služby IKS ich používateľom. Súčasti, ktoré momentálne poskytujú služby IKS v súlade s týmto Katalógom sú: Rektorát UK a centrálné financované súčasti, VM Mlyny, ŠD Družba.

Detailnú prevádzku služby z pohľadu práv a povinností používateľov a poskytovateľov služby môže rektor upraviť legislatívne vo forme prevádzkového poriadku príslušnej služby. Tento poriadok následne tvorí prílohu tohto katalógu služieb.

Súčasťou katalógu je prehľadová tabuľka služieb s definovanými príslušnými parametrami služieb.

2. Popis parametrov služieb

Jednotlivé služby môžu byť zabezpečované, či priamo poskytované Centrom informačných technológií UK (ďalej CIT) alebo priamo IT oddeleniami jednotlivých súčastí univerzity, inými pracoviskami UK alebo externými dodávateľmi.

2.1 Akademická zodpovednosť za službu

Akademicky za službu zodpovedá osoba, ktorá rozumie potrebám a zodpovedajúcim aktivitám používateľov danej služby, spolupracuje s poskytovateľom služby na plánovaní a rozhodovaní o službe, pričom má dôkladné znalosti o zodpovedajúcich procesoch organizácie so zreteľom na hodnoty, štandardy, funkčné princípy, procesy a ostatné okolnosti.

V tomto zmysle je nositeľom akademickej a manažérskej zodpovednosti a zodpovedá za definovanie požadovaných parametrov služby. Typicky túto rolu zabezpečuje prorektor gestorujúci IKS.

2.2 Technická zodpovednosť za službu

Technicky za službu zodpovedá osoba, ktorá zabezpečuje, že služba je dodávaná v súlade s požiadavkami organizácie. Za týmto účelom pridáva potrebné zdroje (ľudí, nástroje a prostriedky, odbornosť) na zabezpečenie rozvoja, prevádzky a podpory služby, typicky túto rolu zabezpečuje vedúci pracovník príslušného centra IT. Za fungovanie konkrétnej služby v súlade s dokumentáciou ako i za rozvoj služby je zodpovedný správca služby. V rámci niektorých služieb má zodpovednosť za službu viacero osôb, konkrétny stav je podrobnejšie popísaný v časti 3.

2.3 Doba vyriešenia incidentu

Na základe kombinácie urgency a dopadu služby sa pridáva jednotlivým incidentom prioritizácia riešenia. Maximálna doba riešenia incidentu je doba riešenia incidentu s najväčším dopadom v rámci služby, typicky úplného výpadku služby, výpadku kostry univerzitnej siete a pod.

Pre niektoré služby môže byť uvedená doba, dokedy je poskytnuté náhradné riešenie.

2.4 Prevádzková doba služby

Prevádzková doba služby charakterizuje časové rozpätie, počas ktorého je garantovaná dostupnosť služby na dohodnutej úrovni pre koncového používateľa. Stanovená je v rozsahu Pondelok až Piatok v čase 07:00 až 15:00.

2.5 Doba podpory služby

Podpora koncových používateľov danej služby je realizovaná cez jednotné kontaktné miesto – pracovisko CePIT (Centrum podpory IT). Registrácia a spracovanie nahlásených incidentov, resp. požiadaviek prebieha v pracovných dňoch v čase 07:00-20:00 hod. a v čase 09:00-12:00 počas víkendu a sviatkov. Registrácia prebieha prijímaním hovorov na telefónnej linke

2.6 Doba údržby služby

Plánované servisné zásahy nevyhnutné pre údržbu služby bývajú realizované v definovaných časoch údržby. Ide napr. o bezpečnostné aktualizácie (netýka sa automatických aktualizácií určených konfiguráciou softvéru služby), upgrade verzií softvérov súvisiacich s poskytovaním služieb, reinstalácie serverov a pod. Počas prebiehajúcej údržby môže dochádzať k výpadkom služieb, čo nie je považované za zníženie kvality poskytovania služby.

Údržba služieb týkajúcich sa koncových používateľov (t.j. používateľských služieb v zmysle definície uvedenej nižšie) môže prebiehať priamo počas prevádzkovej doby.

3. Popis služieb

V nasledujúcich častiach sú uvedené popisy jednotlivých služieb. Detailné informácie o jednotlivých službách vrátane prihlasovacej stránky, spresňujúcich informácií a návodov k službám sú uvedené na stránke <http://moja.uniba.sk>

Služby sú rozdelené do nasledovných kategórií a v zmysle tohto rozdelenia aj očíslované:

- používateľská (1.x) – týka sa jednotlivých koncových používateľov a zariadení, ktoré priamo používajú, typicky je poskytovaná lokálne na súčasti
- serverová (2.x) – je poskytovaná širšiemu okruhu používateľov
- sieťová (3.x) – sprostredkúva pripojenie k ostatným službám
- externá (4.x) – je poskytovaná externým dodávateľom, v rámci dodávky služby plní CIT len čiastkové úlohy
- iná (9.x) – nezaraďené, napr. poskytovanie informácií o službách

1.1 Prevádzka osobných počítačov

Popis

Základným predpokladom na prístup k službám IKS je vo väčšine prípadov funkčný osobný počítač, resp. iné zariadenie (IP telefón, skener...). Zamestnanci univerzity majú spravidla pridelený počítač na pracovisku, študenti majú možnosť práce s počítačom v počítačových učebniach, resp. miestnostiach či prostredníctvom počítačových kioskov. Služba zabezpečuje funkčnosť osobných počítačov, ich periférií, vstupno-výstupných zariadení ako aj pripojenia do LAN (funkčnosť sieťového pripojenia jednotlivého počítača, od sieťovej karty až po jeho pripojenie na port na hube/switchi).

Zároveň služba zabezpečuje korektnú inštaláciu a konfiguráciu operačného systému, WWW prehliadača, balíka kancelárskych aplikácií a klienta elektronickej pošty. Funkčnosť samotného systému elektronickej pošty zabezpečuje služba 2.5 Elektronická pošta.

V prípade, že používateľ k svojej práci potrebuje ďalšie aplikácie (napr. grafické programy, prehliadače multimediálnych formátov a pod.), v rámci služby sa mu zabezpečí inštalácia danej aplikácie a v odôvodnených prípadoch aj sprostredkovanie technickej podpory dodávateľom.

Okruh používateľov

K tejto službe majú prístup všetci používatelia počítačov vo vlastníctve univerzity.

Zodpovednosť za prevádzku

Prevádzka a rozvoj tejto služby je plne v kompetencii jednotlivých súčastí univerzity. Personálne za túto službu zodpovedá technický správca IKS súčasti. CIT personálne zaisťuje správu a rozvoj služby pre rektorát a centrálné financované súčasti.

Príslušné zodpovedné osoby sú v oblasti počítačovej bezpečnosti pod metodickým vedením manažéra informačnej bezpečnosti.

Pravidlá prevádzky

V súlade s platnou legislatívou SR a UK je podporované výlučne prevádzkovanie aplikácií legálne nainštalovaných na príslušnom počítači univerzity. Podporované operačné systémy, internetové prehliadače a kancelárske balíky sú uvedené v tabuľke v časti 4. Podpora softvéru tam neuvedeného sa obmedzuje na inštaláciu a v odôvodnených prípadoch aj sprostredkovanie technickej podpory dodávateľom.

Osobitnou súčasťou pravidiel je oblasť počítačovej bezpečnosti. Osobné počítače musia byť nakonfigurované a používané v súlade s Bezpečnostnou politikou UK a Bezpečnostnými smernicami UK. Jedná sa napríklad o zabezpečenie automatického aktualizovania systému, funkčný personálny firewall a aktualizovaný antivírusový nástroj.

Bezpečnostné incidenty a podozrivé správanie sa počítača (náhle pomalší počítač, objavenie sa neznámych aplikácií, samovoľné otváranie okien s WWW stránkami a pod.) sú používatelia povinní nahlásiť pracovisku CePIT.

Bezpečnostná politika je záväzná pre celú univerzitu – všetkých jej zamestnancov aj študentov. Zodpovednosť za bezpečnosť svojich počítačov a za prevádzku služby má každá súčasť univerzity samostatne.

Riešenie bezpečnostných incidentov má oproti ostatným incidentom zvýšenú prioritu.

1.2 Tlač dokumentov

Popis

Jedným z výstupov služieb IKS sú aj tlačené dokumenty. V prípade, že je to potrebné k ich práci, zamestnanci univerzity majú prístup k službe prostredníctvom lokálnych alebo sieťových tlačiarň. Niektoré súčasti poskytujú túto službu aj študentom.

Okruh používateľov

K tejto službe majú prístup zamestnanci a v niektorých prípadoch aj študenti univerzity.

Zodpovednosť za prevádzku

Prevádzka a rozvoj tejto služby je plne v kompetencii jednotlivých súčastí univerzity. Personálne za túto službu zodpovedá technický správca IKS súčasti. CIT personálne zaisťuje správu a rozvoj služby pre rektorát a centrálné financované súčasti.

Pravidlá prevádzky

Podľa potrieb používateľov a s prihliadnutím na efektivitu sa na tlač dokumentov používajú tlačiarne rôznych technológií (laserové, atramentové, ihličkové). Vzhľadom k celkovým nákladom je uprednostňované používanie spoločnej tlačiarne užívateľmi nachádzajúcimi sa v jej blízkom okolí.

2.1 Akademický informačný systém

Popis

Akademický informačný systém zabezpečuje najdôležitejšie činnosti v oblasti študijnej agendy. Konkrétne ide najmä o procesy v rámci prijímacieho konania, zápisov, evidencie študijných programov, predmetov, študentov, učiteľov, katedier a pracovísk fakúlt, študijných povinností a výsledkov, činnosti súvisiace s ukončením štúdia, hodnotenie výučby študentmi, pridelovania a vyplácania štipendií.

Administratívne úkony spojené so zapisovaním jednotlivých predmetov, vypisovaním termínov skúšania, prihlasovaním sa študentov na skúšky, zápisom hodnotenia predmetu, záverečnými prácami, štátnymi skúškami, zverejňovaním informačných listov predmetov a odporúčaných študijných plánov sa v systéme realizujú povinne.

Okruh používateľov

So systémom pracujú najmä študenti, učitelia, pracovníci študijných oddelení, členovia vedenia fakúlt a vedenia univerzity.

Systém poskytuje výstupy a štatistiky pre študijné oddelenia, vedenia fakúlt a univerzity a pre orgány štátnej správ: rôzne štatistiky a uchádzačoch, študentoch a absolventoch, údaje o záverečných prácach pre knižničný informačný systém (KIS), Centrálny register študentov (CRŠ), Ústav informácií a prognóz školstva (UIPŠ), Centrálny register záverečných prác (CRZP). Systém tiež umožňuje validáciu študentských preukazov, aj pre použitie v externých systémoch (Emcard, ISIC/ITIC a pod.).

V samostatnej evidencii sa nachádzajú historické údaje o študentoch a absolventoch. Prístup k týmto údajom a realizáciu výstupov zabezpečujú určení pracovníci študijných oddelení.

Zodpovednosť za prevádzku

Správca služby

Pravidlá prevádzky

Hlavné komponenty systému (aplikačné servery, databázu, HW) prevádzkovo zabezpečuje CIT, vrátane prenosu údajov medzi ďalšími kooperujúcimi aplikáciami (KIS, centrálna databáza osôb (CDO), atď.). CIT poskytuje najmä technické zabezpečenie, resp. podporu v prípade zložitejších technických problémov prostredníctvom technických správcov IKS fakúlt. Obsahovú podporu prevádzky AIS zabezpečujú správcovia služby (fakultní a centrálni) a v exponovaných častiach akademického roka (napr. zápisy) aj oddelenie CePIT (Centrum podpory IT).

Detaily spôsobu podpory upravuje model podpory schválený vedením UK.

2.2 E-learning

Popis

Prostredím, v ktorom je možné na UK vytvárať, uchovávať a vyučovať e-learningové kurzy je LMS (Learning Management System) Moodle (Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment). Tento softvérový produkt je typu „Open Source“ a v posledných rokoch zaznamenal zvýšenú obľubu najmä na vysokých školách.

Centrum informačných technológií okrem prevádzky LMS Moodle realizuje aj podporné aktivity k systému elektronického vzdelávania.

Okruh používateľov

LMS Moodle je prístupný všetkým učiteľom, ktorí vytvorili elektronický kurz a požiadajú o jeho zaradenie do ponuky kurzov systému Moodle. Kurz musí spĺňať stanovené podmienky¹ a jeho zaradenie je podmienené súhlasom vedúceho katedry, v rámci ktorej učiteľ pôsobí. Ďalej je služba prístupná pre tých študentov, ktorým učiteľ prevádzkujúci kurz povolí jeho štúdium elektronickou formou.

Zodpovednosť za prevádzku

Správca služby

Pravidlá prevádzky

CIT poskytuje hardvérové a softvérové vybavenie na manažovanie elektronickej výučby. Samotný výučbový proces je vecou učiteľa. Podporné študijné materiály v elektronickej forme, ktoré nie sú interaktívne, t.j. nespĺňajú podmienku na zaradenie do skladu kurzov Moodle, si fakulty zverejňujú na svojich webových stránkach.

V záujme propagácie elektronického vzdelávania centrum vytvorilo a udržiava web venovaný e-learningu na UK, v rámci ktorého pravidelne informuje o podujatiach v spomínanej oblasti a zverejňuje odpovede na tzv. FAQ (často kladené otázky).

V prípade záujmu z fakúlt CIT poskytuje školenia pre učiteľov, ktorí majú záujem vytvárať elektronické kurzy. CIT taktiež poskytuje poradenskú a konzultačnú službu (telefonicky, e-mailom, príp. osobne) pre autorov elektronických kurzov.

2.3 Webová prezentácia univerzity

Popis

Webová (internetová) prezentácia univerzity, jej fakúlt a ostatných súčastí zaisťuje poskytovanie informácií o všetkých oblastiach činnosti univerzity. Zvlášťne segmenty sú vyhradené pre informácie o organizačnej štruktúre a komunikačných kontaktoch, o vedení a samospráve, o možnostiach a organizácii štúdia, o vedeckej práci a grantových systémoch, o medzinárodných vzťahoch a spolupráci, o prístupe k informačným a vzdelávacím zdrojom, o legislatíve dôležitej pre vysoké školy so zvláštnym zreteľom na vnútrouniverzitné predpisy. Celá prezentácia pozostáva zo 17 samostatne spravovaných a vzájomne previazaných webov, pre ktoré boli vytvorené vlastné inštanacie s vlastnými šablónami a vlastnou administráciou. Globálne informácie celouniverzitného významu obsahuje rektorátny web spravovaný CIT (www.uniba.sk). Z neho sú realizované vstupy do 13 fakultných webov (www.fakulta.uniba.sk, kde *fakulta* je štatútom definovaná anglická skratka názvu fakulty), do 2 subwebov študentských domovov (www.mlyny.uniba.sk, www.druzba.uniba.sk) a do webu Centra ďalšieho vzdelávania UK (www.cdv.uniba.sk).

¹ Kurz musí byť interaktívny a musí obsahovať najmenej 5% obsahu kurzu/predmetu vyučovaného klasickou metódou.

Okrem toho existuje rad subwebov, ktoré sú zahniezdené a administrované v niektorom zo spomenutých webov. Napríklad subweby Akademickej knižnice UK (www.uniba.sk/?akuk), Vydavateľstva UK (www.uniba.sk/?vydavatelstvo) alebo Centra informačných technológií (www.uniba.sk/?cit) sú zahniezdené v rektorátnej webe.

Okruh používateľov

Cieľové skupiny, ktorým je určená internetová prezentácia univerzity a jej súčastí sú: zájemcovia o štúdium, študenti, absolventi, zamestnanci a verejnosť. Prístup k niektorým stránkam je obmedzený len pre vnútrouniverzitných používateľov, a to z licenčných dôvodov alebo s ohľadom na charakter informácií (potrebné je pripojenie do univerzitnej siete). Prístup k niektorým stránkam je viazaný na použitie hesla s ohľadom na pracovný charakter alebo dôvernosť informácií. Zvláštnou cieľovou skupinou sú zahraniční návštevníci (zájemcovia o štúdium, študenti a hostia), pre ktorých súčasti univerzity, každá v rámci svojho webu, vytvára subweb v anglickom jazyku.

Zodpovednosť za prevádzku, zodpovednosť za obsah

Za prevádzku webového servera poskytujúceho služby v celouniverzitnom rozsahu, rektorátneho webu a v ňom zahniezdených subwebov súčastí univerzity zodpovedá *správca internetovej prezentácie UK*.

Za prevádzku webov fakúlt a ďalších súčastí UK zodpovedajú *správcovia internetových prezentácií fakúlt a ďalších súčastí*.

Za obsah webu, vo vzťahu k jeho správnosti, úplnosti a aktuálnosti, zodpovedajú príslušní vedúci pracovníci.

Správcovia internetových prezentácií svoje úlohy vykonávajú osobne, ako aj s pomocou na tento účel vymenovaných redaktorov.

Pravidlá prevádzky

CIT poskytuje v oblasti webovej prezentácie univerzity a fakúlt nasledujúce služby: technická prevádzka servera; školenia správcov internetových prezentácií súčastí UK a poverených redaktorov; podpora pre správcov internetových prezentácií súčastí UK; správa rektorátneho webu a subwebov vybraných súčastí univerzity; riešenie koncepčných otázok prevádzky a rozvoja systému ako celku.

Fakulta, resp. iná súčasť univerzity zodpovedá za svoju internetovú prezentáciu, t. j. za jej obsah, ako aj technickú realizáciu (uloženie na centrálny server a priebežnú aktualizáciu).

2.4 Univerzitné preukazy

Popis

Univerzitné preukazy slúžia na identifikáciu osoby v rôznych systémoch IKS. Služba zahŕňa vydávanie preukazov študenta a zamestnanca a spracovanie informácií o týchto preukazoch interne aj smerom k externým partnerom (napr. EMcard, CKM SYTS). Čo sa týka použitia v rámci univerzity, v celouniverzitnom rozsahu sa preukazy používajú ako identifikačné preukazy a prostredníctvom prístupového systému na automatické povoľovanie vstupu oprávneným osobám.

Okruh používateľov

Držiteľmi preukazov sú všetci študenti a zamestnanci univerzity. Potenciálne sú používateľmi aj ďalšie osoby, ktorým univerzita vydá preukaz alebo osoby, ktorých preukaz vydaný inou inštitúciou UK zaregistruje v IIKS.

Pre plnohodnotné využívanie systému študentom je bezpodmienečne nutná aktivácia preukazu univerzitným terminálom po zápise na štúdium v danom akademickom roku.

Zodpovednosť za prevádzku

Správca služby

Pravidlá prevádzky

CIT zaisťuje vydávanie preukazov, správu databázy preukazov a prevádzku prístupového systému (systém na povoľovanie vstupu oprávneným osobám) ako celku. Fakulty a ostatné súčasti univerzity zaisťujú zber a aktualizáciu potrebných údajov o držiteľoch preukazov, aktiváciu preukazov, vydávanie a prípadné spätné preberanie preukazov. V prístupovom systéme zaisťujú nastavovanie prístupových práv osôb, monitorovanie funkčnosti zariadení vo svojich priestoroch, resp. vykonávanie základných zásahov v prípade ich nefunkčnosti podľa pokynov príslušných pracovníkov CIT.

2.5 Elektronická pošta

Popis

Systém elektronickej pošty zabezpečuje svojim používateľom v prvom rade príjem a odosielanie elektronickej pošty – v rámci celej siete internet.

Na niektorých súčastiach univerzity slúži systém elektronickej pošty zároveň ako úložisko zdieľaných údajov vo verejných priečinkoch. Uchováva zoznam emailových kontaktov a mailinglistov a používateľom umožňuje tiež zdieľanie ich vlastných kontaktov, kalendárov a úloh.

Pripojiť sa k poštovému systému je možné prostredníctvom podporovaných protokolov uvedených v časti 4 katalógu služieb. Na rôznych fakultách sú možnosti pripojenia rôzne, v závislosti od typu používaného poštového servera.

Systém spravidla (v závislosti od konfigurácie poštového systému danej súčasti) kontroluje poštu na prítomnosť vírusov a na prichádzajúcu poštu sa tiež aplikujú filtre na obmedzenie nevyžadanej pošty.

Okruh používateľov

Používateľmi systému sú zamestnanci univerzity. Univerzita neposkytuje službu študentom.

Zodpovednosť za prevádzku

Celouniverzitne za funkčnosť systému elektronickej pošty zodpovedá správca služby.

Na jednotlivých súčastiach univerzity je starostlivosť o systém úlohou technického správcu IIKS súčasti.

Pravidlá prevádzky

CIT zodpovedá za prevádzku servera pre rektorát a vybrané súčasti univerzity, ostatné súčasti zaisťujú prevádzku servera vo vlastnej réžii.

Prevádzka poštových klientov je súčasťou služby 1.1 Prevádzka osobných počítačov.

2.6 E-ubytovanie

Popis

Záujemcovia o ubytovanie v ubytovacích zariadeniach UK si každoročne podávajú žiadosti o ubytovanie. Systém e-ubytovanie slúži na zber týchto žiadostí, t.j. je rozhraním na elektronické podávanie žiadostí. Taktiež je systémom, v ktorom podané žiadosti kontrolujú príslušní referenti pre ubytovanie. Tí tiež zostavujú poradovníky a následne pridelujú žiadateľom lôžka.

Okruh používateľov

Používateľmi systému sú študenti a zamestnanci univerzity – záujemcovia o ubytovanie v ubytovacích zariadeniach (UZ) UK. Ďalej sú to referenti pre ubytovanie na fakultách a rektoráte. Výstupy zo systému slúžia ako podklady pre ubytovaciu komisiu pri rozdeľovaní ubytovacej kapacity medzi fakulty. Ďalšími používateľmi výstupov sú jednotlivé ubytovacie zariadenia – dostávajú zoznamy ubytovaných.

Zodpovednosť za prevádzku

Správca služby

Pravidlá prevádzky

Pravidlá ubytovania určuje príslušná smernica rektora. Systém slúži na podporu procesu prihlasovania, spracúvania žiadostí a rozubytovania v súlade s touto smernicou. Žiadosti o ubytovanie je možné podávať v termíne stanovenom smernicou. Samotná realizácia procesu podávania a spracúvania žiadostí o ubytovanie je v kompetencii vlastníka služby.

2.7 VoIP telefónia

Popis

Systém VoIP, využívajúc veľkokapacitnú počítačovú sieť univerzity, poskytuje možnosť bezplatných telefónnych hovorov v rámci univerzity, resp. do iných destinácií. Navyše ponúka možnosť centralizácie pripojenia k sieťam jednotlivých telekomunikačných operátorov a týmto spôsobom výrazné ušetrenie telekomunikačných poplatkov. Systém zahŕňa aplikáciu na účtovanie platených hovorov a aplikáciu na spravovanie kreditov a volacích práv jednotlivých používateľov. Používatelia majú k dispozícii osobné stránky s informáciami o svojich hovoroch a dostávajú emailové správy o realizovaných, ale aj zmeškaných hovoroch. Existuje možnosť zanechania hlasového odkazu, ktorý bude používateľovi doručený do emailovej schránky. Sú definované oddelenia (skupiny používateľov) a vedúci oddelení, ktorí sú v pravidelných intervaloch informovaní o platených hovoroch realizovaných v rámci svojho oddelenia.

Okruh používateľov

Používateľmi systému VoIP sú jednotlivé fakulty a ostatné súčasti univerzity. Sú možné viaceré spôsoby použitia. Pri prvom spôsobe majú zamestnanci k dispozícii softvérové alebo hardvérové IP telefóny a používateľské kontá, ktoré tvoria doplnok ich bežnej telefónnej klapky. Slúžia primárne na realizáciu bezplatných hovorov, ale samozrejme umožňujú realizovať aj platené hovory. Ďalší spôsob využitia spočíva v pripojení existujúcej telefónnej ústredne fakulty do systému VoIP. Následne môžu zamestnanci s bežnými telefónnymi klapkami realizovať platené aj bezplatné hovory cez VoIP.

Zodpovednosť za prevádzku

Správca služby

Pravidlá prevádzky

CIT zabezpečuje prevádzku aplikácie na správu užívateľských kont systému, prípadne pripojenie existujúcej telefónnej ústredne (ak to je technicky realizovateľné). Rektorát fakturuje telefónne náklady fakultám plne zapojeným do systému. Úlohou fakúlt a ostatných súčastí univerzity je nakonfigurovať vlastné koncové terminály (podľa návodu, ktorý poskytne CIT) pre použitie v systéme VoIP a zaškoliť používateľov na používanie systému. V prípade požiadavky na použitie hardvérových terminálov zakúpiť schválené typy koncových terminálov.

2.8 Granty UK

Popis

Záujemcovia o granty pre mladých vedeckých pracovníkov a doktorandov UK si každoročne podávajú žiadosti o grant. Systém Granty UK slúži na zber týchto žiadostí, t. j. je rozhraním na elektronické podávanie žiadostí. Taktiež je systémom v ktorom podané žiadosti kontrolujú príslušní referenti a posudzujú členovia grantovej komisie. Tí zostavujú poradovníky a podľa podkladov zo systému rozdeľujú financie.

Okruh používateľov

Používateľmi systému sú mladí vedeckí pracovníci a doktorandi univerzity – záujemcovia o grant na UK. Ďalej sú to referenti spracúvajúcu príslušnú agendu na RUK, posudzovatelia grantov a komisári z fakúlt. Výstupy zo systému slúžia ako podklady pre komisiu pridelujúcu financie grantom.

Zodpovednosť za prevádzku

Správca služby

Pravidlá prevádzky

Pravidlá grantov určuje príslušná smernica rektora. Systém slúži na podporu procesu prihlasovania, spracúvania žiadostí a rozdelení financií v súlade s touto smernicou. Žiadosti o grant je možné podávať v období stanovenom smernicou. Samotná realizácia procesu podávania a spracúvania žiadostí o granty je v kompetencii vlastníka služby.

2.9 Stravovací a ubytovací systém

Popis

Služba komplexne zabezpečuje prevádzku internátu (ISKaM = informační systém pro koleje a menzy). Fakticky pozostáva zo stravovacieho a ubytovacieho subsystému, ktoré používajú spoločnú databázu používateľov a číselníky. Taktiež zdieľajú konto elektronickej peňaženky.

V budúcnosti je možné využiť naviazanie rôznych systémov (automaty, kopírky, parkovanie, knižnice, prístupové systémy...) na elektronickú peňaženku.

Okruh používateľov

Používateľmi služby sú všetci študenti a zamestnanci univerzity, potenciálne aj ďalšie osoby, ktorým internát umožní prístup k niektorým zo služieb ISKaM. Pre plnohodnotné využívanie systému študentmi a zamestnancami je nutné vlastniť aktivovaný univerzitný preukaz.

Zodpovednosť za prevádzku

Správca služby

Pravidlá prevádzky

CIT zodpovedá za prevádzku databázového servera a prevádzku sieťovej infraštruktúry. Podpora užívateľov služby ISKaM a riešenie problémov sa primárne zabezpečuje prostredníctvom CePIT a zároveň dodávateľom systému ISKaM (firma ApS Brno), prostredníctvom jej systému na zadávanie a riešenie incidentov.

2.10 Knižnično-informačný systém

Popis

Knižnično-informačný systém (KIS) predstavuje komplex služieb poskytovaných Akademickou knižnicou UK (AKUK) v elektronickej forme. V rámci KIS sa vytvára súborný online katalóg fakultných knižníc UK. Online katalóg poskytuje informácie o dokumentoch (knihy, periodiká, záverečné práce atď.) v knižničných fondoch jednotlivých fakultných knižníc UK, poskytuje informácie o možnosti ich vypožičania, umožňuje realizáciu elektronickej žiadaniek a predĺžovanie výpožičiek. Súčasťou KIS je budovanie databázy publikačnej činnosti pedagogických a vedecko-výskumných zamestnancov UK, čo zahŕňa bibliografickú registráciu, spracovanie a sprístupňovanie rôznych prehľadov a štatistík. KIS zabezpečuje aj získavanie a prístup k externým elektronickým informačným zdrojom (plnotextové časopisy a knihy, bibliografické a scientometrické databázy) pre akademickú obec UK; súčasne je poskytovaný i vzdialený prístup k týmto zdrojom.

Okruh používateľov

Používateľmi služby sú registrovaní čitatelia - najmä študenti, pedagogickí a vedecko-výskumní zamestnanci UK, ostatní zamestnanci UK, ako aj používatelia bez priameho vzťahu s UK. Registrovaným používateľom sa môže stať každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá splní podmienky definované v knižničnom a výpožičnom poriadku AKUK a príslušnej fakultnej knižnice.

Zodpovednosť za prevádzku

Správca služby

Pravidlá prevádzky

Služby sa poskytujú v súlade s Knižničným a výpožičným poriadkom AKUK a fakultných knižníc. Prístup k externým informačným zdrojom pre používateľov v rámci UK je väčšinou kontrolovaný na základe IP adresy počítača. Vzdialený prístup k informačným zdrojom UK je určený výhradne pre akademickú obec UK, je podmienený autentifikáciou menom a heslom.

CIT zodpovedá za hardvérovú prevádzku centrálnych zariadení a operačných systémov AKUK a ich pripojenie na univerzitnú počítačovú sieť, prostredníctvom CePIT poskytuje primárnu podporu pracovníkom fakultných knižníc. Prevádzku aplikácií, sekundárnu technickú a obsahovú podporu zabezpečuje AKUK.

3.1 Sieťová konektivita

Popis

Využívanie serverových služieb a pripojenia do internetu je podmienené správnym chodom počítačovej siete. Počítačová sieť univerzity sa skladá z kostry siete a z pripojených lokálnych sietí (LAN) súčastí univerzity. Kostra siete slúži na prepojenie lokálnych sietí súčastí a ich pripojenie do internetu. Jej súčasťou sú firewally v každom hlavnom uzle, ktorých úlohou je zabezpečiť ochranu pred prienikmi z internetu. Uzly kostry siete sú na Šafárikovom námestí, v Mlynskej doline a v Slovenskom peeringovom centre – SIX.

Lokálne siete tvoria aktívne a pasívne prvky počítačovej siete (switche, routre, huby a pod.) a ich vzájomné prepojenia. Vďaka existencii siete prístupových bodov WiFi je možné aj pripojenie bezdrôtových klientov. Pre prístup do univerzitnej siete z počítačov, ktoré sa nachádzajú fyzicky mimo nej, je možné použiť virtuálnu privátnu sieť (VPN).

Pripojenie jednotlivých koncových používateľov do siete zabezpečuje služba 1.1 Prevádzka osobných počítačov.

Okruh používateľov

Používatelia ostatných služieb, ktorí pre ich využívanie potrebujú funkčnú sieťovú konektivitu. Okrem toho službu využívajú aj používatelia medzinárodnej WiFi siete Eduroam.

Zodpovednosť za prevádzku

Na celouniverzitnej úrovni za službu zodpovedá správca služby. Za správnu funkčnosť jednotlivých lokálnych sieťových prvkov zodpovedá technický správca príslušnej súčasti.

Pravidlá prevádzky

Za prevádzku kostry siete univerzity zodpovedá CIT. Fakulty a ostatné súčasti univerzity môžu požiadať o zmenu nastavení pravidiel na firewalloch, týkajúcich sa ich lokálnej siete, aby bolo zabezpečené filtrovanie podľa ich požiadaviek. Požadované zmeny nesmú byť v rozpore s bezpečnostnou politikou a podliehajú schváleniu manažérom informačnej bezpečnosti.

Prevádzka a rozvoj jednotlivých LAN je plne v kompetencii jednotlivých súčastí univerzity.

VPN a bezdrôtové (WiFi) pripojenie môžu používatelia využívať aj s počítačmi, ktoré nie sú vo vlastníctve univerzity. Počas pripojenia do počítačovej siete univerzity sú títo povinní dodržiavať legislatívu v oblasti prevádzky IT na univerzite ako aj pravidlá siete Eduroam. Vzhľadom na špecifickosť VPN a WiFi pripojení môžu byť niektoré z ostatných služieb poskytované prostredníctvom nich len v obmedzenom režime.

WiFi pripojenie je dostupné v oblastiach osadených informačnými tabuľami s logom Eduroam a odkazom na informačnú stránku o službe.

4.1 Klient a konektivita pre finančný informačný systém

Popis

Systém pokrýva oblasti účtovníctva, rozpočtu, controllingu, nákupu tovarov a služieb, správy majetku a podnikateľskej činnosti a tiež personalistiku a spracovanie miezd. Prevádzka systému je v spolupráci s Ministerstvom školstva zaisťovaná externým dodávateľom ako služba.

V tejto súvislosti zabezpečuje CIT inštalácie, zmeny konfigurácií a základné riešenie technických problémov klientskej aplikácie a jej pripojenia na servery poskytovateľa do Datacentra ministerstva školstva.

Okruh používateľov

Používateľmi sú poverení pracovníci pracovísk dekanátov a súčastí, rektorátu, sekretariáty katedier, riešitelia rozvojových projektov, vedúci pracovníci fakúlt a súčastí a akademické vedenie univerzity.

Zodpovednosť za prevádzku

Správca služby zodpovedá za zabezpečenie inštalácie klientskej aplikácie a jej pripojenia na servery externého poskytovateľa služby. Správca služby je o zmenách zo strany poskytovateľa informovaný priamo. Konkrétnu realizáciu príslušných krokov na súčasti zabezpečuje útvar IIKS na súčasti podľa metodického usmernenia alebo pokynov správcu služby.

Keďže sa jedná o externe dodávanú službu, zodpovednosť za technickú prevádzku systému je na strane externého dodávateľa.

Zodpovednosť za obsahovú stránku sa realizuje centrálnym pracoviskom Referátu metodickej a aplikačnej podpory finančného informačného systému, ktorý prijíma príslušné podnety prostredníctvom na to určenej aplikácie.

Pravidlá prevádzky

Keďže služba zaisťuje iba inštalácie a pripojenie klientskej aplikácie na servery poskytovateľa, pre službu platia rovnaké pravidlá prevádzky ako pre služby Prevádzka osobných počítačov a Sieťová konektivita.

4.2 Antiplagiátorský systém

Popis

Služba slúži v súlade s platnou legislatívou na kontrolu originality záverečných prác. Na overenie sa používa jeden alebo viac externých systémov. Prevádzka systému je zaisťovaná externým dodávateľom ako služba.

Okruh používateľov

Používateľmi sú vedúci záverečných prác a oponenti záverečných prác.

Zodpovednosť za prevádzku

Správca služby zodpovedá za zabezpečenie pripojenia na servery externého poskytovateľa služby a prepojenie tejto služby s ostatnými službami katalógu, napr. s AIS.

Keďže je to externe dodávaná služba, zodpovednosť za technickú prevádzku systému je na strane externého dodávateľa, UK zabezpečuje komunikáciu s dodávateľom.

Pravidlá prevádzky

Pravidlá z pohľadu organizácie odovzdania záverečných prác určuje platný Vnútorný predpis – Smernica rektora UK o základných náležitostiach záverečných a kvalifikačných prác, ich bibliografickej registrácii, kontrole originality, uchovávaní a sprístupňovaní na Univerzite Komenského.

9.1 Požiadavky na služby, otázky, požiadavky na informácie

Popis

Centrum podpory IT (CePIT) okrem iných činností (predovšetkým ide o zabezpečenie riešenia incidentov/výpadkov vzniknutých pri prevádzke podporovaných IT služieb) informuje používateľov o poskytovaných službách. Zabezpečuje tiež zber požiadaviek na zmeny v poskytovaných službách, resp. na nové služby.

Okruh používateľov

Zamestnanci a študenti univerzity.

Zodpovednosť za prevádzku

Správca služby

Pravidlá prevádzky

Podobne ako v prípade nahlásenia poruchy resp. riešenia incidentu ostatných služieb, aj túto službu môžu používatelia používať zavolaním na telefonické číslo CePIT (klapka 944 na príslušnej súčasti, resp. číslo 02/59 244 944)

Nakoľko riešenie incidentov a výpadkov služieb je primárnym poslaním CePIT, táto služba je poskytovaná s nižšou prioritou.

4. Podporovaný softvér a protokoly

Pod zabezpečením podpory sa rozumie zabezpečenie dostupnosti a funkčnosti služby. Pre softvér uvedený v tabuľke sa koncovému používateľovi v rámci podpory zabezpečuje inštalácia podporovaného softvéru, jeho konfigurácia a aktualizácia. Pre softvér uvedený v časti „Školené sú“ poskytuje CIT tiež školenia práce so softvérom pre koncového používateľa.

Podporované a školené sú systémy uvedené v nasledovnej tabuľke:

Služba	Podporované sú	Školené sú
1.1 Prevádzka osobných počítačov	<u>Operačné systémy:</u> Microsoft Windows verzie XP, 7 Microsoft Internet Explorer verzie 7 a 8 Mozilla Firefox verzie 2 a 3 <u>kancelárske balíky:</u> Microsoft Office 2003 a 2010 <u>e-mail klienti:</u> Microsoft Outlook 2003 a 2010	Microsoft Windows XP Microsoft Internet Explorer Microsoft Office 2003 Microsoft Outlook 2003
2.5 Elektronická pošta	prístup k elektronickej pošte cez protokoly POP3S, IMAPS, MAPI a webové rozhranie, pre odchádzajúcu poštu SMTPS	