

Provozní řád

Centra informatizace a výpočetní techniky ZČU

Obsah

1. Úvodní ustanovení
 - 1.1 Použité zkratky
2. 1.2 Vymezení obsahu dokumentu
3. 1.3 Prováděcí dokumenty
4. Služby poskytované CIV
 - 2.1 Síť a služební servery
5. 2.2 Agendy IS
6. 2.3 Uživatelské servery
7. 2.4 Provoz veřejných počítačových učeben
8. 2.5 Provoz ZSC
9. 2.6 Provoz JIS
- 10.2.7 Podpora uživatelů a koncových uživatelských pracovišť
- 11.2.8 Správa softwarových licencí a programového archivu
12. Pracovní režim ve střediscích CIV

Tento provozní řád nabývá účinnosti dnem 1.1.1999

1. Úvodní ustanovení

1.1 Použité zkratky

CIV Centrum informatizace a výpočetní techniky
součásti CIV (střediska, oddělení)

LPS Laboratoř počítačových systémů

KPS Oddělení komunikací a počítačové sítě

ODS Oddělení operačních a distribuovaných systémů

ISS Oddělení Internetových a síťových služeb

ZSC Západočeské superpočítačové centrum

SIS Středisko informačního systému

PIS Oddělení projekce informačního systému

UIA Univerzitní informační agentura

SPS Středisko provozu a služeb

PRO Oddělení provozu

TSS Technické služby a servis

AUP Oddělení aplikační a uživatelské podpory

další pojmy

1.2 Vymezení obsahu dokumentu

Tento provozní řád definuje rozsah a úroveň služeb poskytovaných součástmi CIV a zavádí standardní mechanismy komunikace mezi univerzitními pracovišti (uživateli) a CIV (provozovatelem univerzitní počítačové sítě a agend univerzitního informačního systému) a mezi jednotlivými součástmi CIV navzájem. CIV poskytuje následující informační služby:

- služby sítě a služebních serverů,
- služby agend informačního systému,
- služby uživatelských serverů,
- služby veřejných počítačových učeben,
- služby ZSC,
- služby JIS,
- podporu koncových uživatelských pracovišť,
- akvizici, správu a evidenci softwarových licencí.

1.3 Prováděcí dokumenty

K podpoře organizačního zabezpečení provozu jsou vydávány následující prováděcí dokumenty:

Pravidla používání univerzitní počítačové sítě WEBnet

zpracovává CIV, schvaluje a vydává rektor, aktualizace dle potřeby, distribuce vystavení na WWW serveru, vyvěšení v počítačových učebnách, uveřejnění v bulletinu CIV a rozdávání novým uživatelům.

Provozní řády veřejných počítačových učeben

zpracovává SPS/PRO, schvaluje a vydává ředitel CIV, aktualizace dle potřeby, vyvěšení v učebnách.

Pokyny k registraci uživatelů pro účely získání konta na síti WEBnet

zpracovává LPS, schvaluje a vydává ředitel CIV, vychází každoročně do 10.9., vyvěšení na veřejných místech.

Pokyny k získání karty JIS

zpracovává SPS - kancelář JIS, schvaluje a vydává ředitel CIV, vychází každoročně do 10.9., vyvěšení na veřejných místech.

Harmonogram plánovaných profylaxí a odstávek

součást obecného harmonogramu činností na ZČU, zpracovává CIV + kvestor + prorektoři, schvaluje a vydává rektor ve stanoveném termínu, standardní distribuce.

Harmonogram zálohování

zpracovává LPS+SIS/UIA, schvaluje a vydává ředitel CIV, aktualizace dle potřeby, standardní distribuce.

Kontakty na hot-line

zpracovává SPS/PRO+SIS/UIA, schvaluje a vydává ředitel CIV, aktualizace dle potřeby, standardní distribuce.

Specifikace podporovaných konfigurací koncových stanic

zpracovává SPS/TSS + LPS/ODS + SIS/UIA, schvaluje a vydává ředitel CIV, aktualizace dle potřeby, standardní distribuce.

Seznam provozovaných agend informačního systému ZČU

zpracovává SIS/UIA, schvaluje a vydává rektor, aktualizace dle potřeby, standardní

distribuce.

Řád Západočeského superpočítačového centra

zpracovává LPS/ZSC, schvaluje Rada ZSC, vydává ředitel CIV, aktualizace dle potřeby, standardní distribuce.

Pravidla pro rezervaci ve veřejných počítačových učebnách

zpracovává SPS, schvaluje a vydává ředitel CIV, aktualizace dle potřeby, standardní distribuce.

V případě potřeby mohou být vydány další prováděcí dokumenty.

2. Služby poskytované CIV

2.1 Sít' a služební servery

Pojem počítačová sít' WEBnet je definován ve směrnici rektora Pravidla používání univerzitní počítačové sítě WEBnet. Ve smyslu tohoto odstavce nejsou pod pojmem sít' zahrnuty uživatelské servery, servery informačního systému a prostředky spravované jinými pracovišti ZČU.

Za provoz sítě zodpovídají vedoucí jednotlivých oddělení CIV takto:

- SPS/PRO (operátorské pracoviště)
 - základní monitorování provozuschopnosti komponent sítě,
- přijímání a evidence hot-line oznámení o nefunkčnosti komponent sítě od uživatelů,
- kontaktování příslušných specialistů s cílem lokalizace a odstranění závady,
- SPS/TSS
 - provoz telekomunikačních linek a bezdrátových pojiček,
- technická správa komunikačních prvků,
- LPS/KPS
 - konfigurace a správa aktivních prvků,
- bezpečnost provozu,
- administrace domény,
- LPS/ODS
 - konfigurace a správa jednotlivých serverů,
- konfigurace a správa prostředků pro distribuované prostředí,
- LPS/ISS
 - konfigurace a správa síťových služeb,
- systémová konfigurace a správa databázových systémů.

Sít' WEBnet je provozována v nepřetržitém provozu s omezeními danými celkovým provozem ZČU. Provoz sítě WEBnet je plně podporován v pracovní dny v době od 7.30 do 17.30 v tom smyslu, že u závad zjištěných v této době zodpovědná oddělení provedou neodkladně všechny nezbytné kroky vedoucí k lokalizaci a odstranění závady. Závady vzniklé mimo tuto dobu jsou lokalizovány a řešeny v bezprostředně návazné době plné podpory.

Pravidelné servisní a profylaktické zásahy probíhají v souladu s Harmonogramem plánovaných profylaxí a odstávek (v zásadě vždy jeden den v měsíci).

Zásahy, které musí být provedeny mimo dobu profylaxe, jsou přednostně prováděny mimo dobu podporovaného provozu. O nutnosti takových zásahů rozhoduje vedoucí LPS a vhodnou formou (pokud možno 48 hodin předem) o nich informuje uživatele a operátorské pracoviště SPS/PRO a SIS/UIA. Pokud je nevyhnutelně nutné udělat zásah okamžitě, informuje operátorské pracoviště SPS/PRO.

2.2 Agendy IS

Seznam agend aktuálně provozovaných na ZČU včetně jejich provozovatelů je uveden ve směrnici Agendy informačního systému ZČU vydané rektorem.

Provozem IS se rozumí chod a udržování jeho jednotlivých komponent (aplikací, agend). Na provozu IS se jednotlivá oddělení CIV podílejí takto:

- SIS/UIA
 - zodpovídá za centrální správu agend, u kterých je garantem (zejména přidělování přístupových práv uživatelům a dodržování licenčních podmínek),
- podílí se na tvorbě Harmonogramu plánovaných profylaxí a odstávek a Harmonogramu zálohování,
- vznáší k SPS/PRO požadavky na mimořádné zálohování a archivaci dat jednotlivých agend,
- zodpovídá za správu a konfiguraci koncových stanic na těch pracovištích IS, jejichž výpočetní techniku přímo spravuje CIV,
- zodpovídá za distribuci nových verzí klientů pro přístup k agendám a formulářů,
- ve spolupráci s Ústavem dalšího vzdělávání ZČU připravuje a zajišťuje školení uživatelů agend,
- shromažďuje problémy uživatelů s používáním aplikace a řeší je s dodavateli agend,
- SIS/PIS spolupracuje při zavádění a provozu agend, které byly na oddělení vyvinuty tím, že
 - definuje podporované konfigurace klientů jednotlivých agend v návaznosti na standardní konfigurace definované LPS,
- zodpovídá za vznik spouštěcích dávek a definování podmínek pro běh agend,
- řeší problémy aplikací podle požadavků SIS/UIA,
- LPS/ODS
 - provádí správu operačních systémů,
- systémově připravuje a zajišťuje podmínky pro rutinní zálohování a archivaci dat agend IS,
- spolupracuje při instalaci aplikací IS,
- systémově připravuje a zajišťuje podmínky pro zkušební a rutinní provoz aplikací IS,
- LPS/ISS
 - systémově připravuje a zajišťuje podmínky pro provoz databázových systémů,
- sleduje a monitoruje chod centrálních databázových serverů,
- systémově připravuje a zajišťuje podmínky pro provoz koncových přístupových uzlů,
- SPS/TSS
 - zajišťuje technickou péči o přístupové servery,
- zajišťuje technickou péči o koncové stanice na pracovištích, na kterých CIV vykonává přímou správu výpočetní techniky,
- SPS/PRO
 - provádí zálohování dat agend IS podle Harmonogramu zálohování,
 - provádí archivaci dat podle požadavků SIS/UIA,
 - přijímá a distribuuje požadavky přicházející na hot-line,
 - provádí instalace na přímo spravovaných strojích podle instrukcí SIS/UIA,
 - provádí instalaci podporovaných standardních konfigurací.

2.3 Uživatelské servery

Podmínky, za jakých lze získat konto na uživatelských serverech, a pravidla používání těchto serverů definuje směrnice rektora Pravidla používání univerzitní počítačové sítě WEBnet.

Uživatelé studenti se registrují pro účely vytvoření kont na uživatelských serverech podle směrnice Pokyny k registraci uživatelů pro účely získání konta na síti WEBnet.

Uživatelé zaměstnanci uplatňují požadavky na registraci (resp. vytvoření konta) na operátorském pracovišti SPS/PRO.

Konta zaměstnancům se vytvářejí do jednoho týdne od vznesení požadavku na registraci.

V nezbytných případech mohou administrátoři uživatelských kont zaměstnanecké konto vytvořit ještě před ukončením registračního procesu s tím, že konto bude mít dočasně omezené možnosti (nemožnost používání elektronické pošty) a s tím, že administrátor i uživatel berou na vědomí rizika možných kolizí a nutnost přejmenování uživatele v případě dodatečně zjištěného konfliktu uživatelských jmen.

Za administraci veřejných uživatelských serverů CIV zodpovídá LPS. Za administraci kont odpovídá SPS/AUP včetně řešení nestandardních situací uživatelů.

Za zálohování dat na uživatelských serverech zodpovídá:

- LPS po stránce systémové,
- SPS/PRO po stránce provozní,
- SPS/AUP za kontrolu průběhu a iniciování řešení nestandardních situací.

O zálohování vede SPS/PRO písemně Deník zálohování.

Zálohování probíhá v souladu s Harmonogramem zálohování.

Nejsou-li plněny závazky vyplývající z Harmonogramu zálohování, vyrozumí vedoucí SPS/AUP vhodnou formou uživatele a SIS/UIA.

Uživatelské servery jsou provozovány v nepřetržitém provozu s omezeními danými provozem sítě. Jejich provoz je plně podporován v pracovní dny v době od 7.30 do 17.30 v tom smyslu, že u závad zjištěných v této době zodpovědná oddělení provedou neodkladně všechny nezbytné kroky vedoucí k lokalizaci a odstranění závady. Závady vzniklé mimo tuto dobu jsou lokalizovány a řešeny v bezprostředně navazující době plné podpory.

Pravidelné servisní a profylaktické zásahy probíhají v souladu s Harmonogramem plánovaných profylaxí a odstávek (v zásadě vždy jeden den v měsíci).

Zásahy, které musí být provedeny mimo dobu profylaxe, jsou přednostně prováděny mimo dobu podporovaného provozu. O nutnosti takových zásahů rozhoduje vedoucí LPS a vhodnou formou (pokud možno 48 hodin předem) o nich předem informuje uživatele a operátorské pracoviště SPS/PRO a SIS/UIA. Pokud je nevyhnutelně nutné udělat zásah okamžitě, informuje operátorské pracoviště SPS/PRO.

V případě poruch a havárií informují pracovníci LPS neprodleně operátorské pracoviště SPS/PRO.

Zásahy do systému, které mohou ovlivnit uživatelské prostředí, jsou adekvátním způsobem oznamovány uživatelům.

Postup při nahlašování provozních závad uživatelských serverů definuje směrnice Kontakty hot-line.

2.4 Provoz veřejných počítačových učeben

Veřejné učebny jsou provozovány v souladu s potřebami vyplývajícími z harmonogramu školního

roku ZČU. O zahájení provozu a jeho směnnosti rozhoduje vedoucí SPS.

Z hlediska provozu se veřejné učebny dělí na:

- učebny s nepřetržitým provozem, které jsou v dobách plného provozu otevřeny v zásadě nepřetržitě od pondělí 8,00 do soboty 18.00,
- učebny s omezeným provozem, které jsou otevřeny v zásadě v pracovních dnech od 8,00 do 20,00.

Konkrétní otvírací doby jednotlivých učeben upřesňují jejich provozní řády.

Za otevírání a uzavírání učeben odpovídá operátorská služba SPS/PRO.

Za stav a provoz učeben zodpovídá SPS/PRO.

Vedoucí SPS/PRO má právo zrušit nebo předčasně ukončit směnu z personálních nebo technických důvodů. V takovém případě je povinen tuto skutečnost pokud možno s dostatečným předstihem vhodným způsobem zveřejnit.

Pro využívání pracovních míst ve veřejných učebnách je závazný elektronický rezervační systém. Rezervace je umožněna na běžný a následující týden. Závazná pravidla pro rezervaci jsou definována ve směrnici Pravidla pro rezervaci pracovních míst ve veřejných počítačových učebnách.

Vedení CIV stanoví pravidla, za kterých může ve veřejných učebnách probíhat kontaktní výuka. Požadavky přijímá elektronickou poštou vedoucí SPS, který také odpovídá za koordinaci požadavků a jejich promítnutí do rezervačního systému.

Za chod elektronického rezervačního systému zodpovídá LPS/ODS. Za aktuálnost dat této aplikace a stanovení rezervačních pravidel zodpovídá vedoucí SPS.

2.5. Provoz ZSC

Za provoz ZSC odpovídají oddělení CIV takto:

- LPS/KPS o zajištění infrastruktury pro provoz ZSC a METACentra,
- LPS/ODS o systémová správa strojů ZSC, o zajištění systémových podmínek pro distribuované prostředí v rámci univerzity i národního METACentra,
- LPS/ZSC o správa kont uživatelů ZSC a METACentra, o správa aplikačního programového vybavení, o správa přístupových seznamů k aplikačnímu programovému vybavení, o aplikační podpora uživatelů.

Z hlediska provozu platí pro výpočetní servery ZSC stejná pravidla jako pro provoz ostatních serverů v síti WEBnet.

Podmínky, za jakých lze získat konto v lokálním uzlu METACentra (a tedy přístup ke zdrojům ZSC), definuje Řád Západočeského superpočítačového centra.

2.6 Provoz JIS

Provozem JIS se rozumí činnosti související:

- se sběrem podkladů pro perzonifikaci identifikačních karet,
- se zajišťováním a perzonifikací identifikačních karet,
- s agendou výdeje a vracení identifikačních karet,

- s pořizováním a správou databází uživatelů identifikačních karet,
- s běžnou údržbou komponent systému.

Za provoz JIS zodpovídá SPS - kancelář JIS.

V otázkách sběru podkladů pro personifikaci identifikačních karet kancelář JIS spolupracuje:

- s SIS/UIA (na základě pokynů odboru správy ZČU poskytuje kontrolní údaje z registru osob),
- se studijními odděleními fakult (sběr podkladů od studentů),
- s odborem správy ZČU (sběr podkladů od zaměstnanců),
- s útvarem prorektora pro vědu a výzkum (sběr podkladů od doktorandů).

Ke styku s uživateli JIS poskytuje kancelář denně úřední hodiny.

K organizační podpoře distribuce identifikačních karet je vydáván dokument Pokyny k získání karty JIS.

2.7 Podpora uživatelů a koncových uživatelských pracovišť

Přímou správu počítačových prostředků po stránce technické i programové vykonávají součásti CIV:

- na útvarech rektorátu,
- na děkanátech fakult,
- na Ústavu dalšího vzdělávání a v knihovnách ZČU.

Za technickou základnu těchto pracovišť zodpovídá SPS/TSS.

Přímou správu počítačových prostředků po stránce programové vykonávají součásti CIV na katedrálních pracovištích informačního systému.

Výpočetní technikou, na které CIV nevykonává přímou správu, se rozumí:

- servery ostatních univerzitních pracovišť,
- počítačové učebny a laboratoře kateder,
- počítače v pracovních zaměstnanců mimo přímo podporovaná pracoviště.

Pro správu techniky, na které vykonává přímou správu, poskytuje CIV:

- doporučení na standardní konfiguraci koncové stanice (SPS/TSS, LPS/ODS),
- službu HELPS (SPS/PRO), jejímž úkolem je:
 - instalovat na koncových pracovištích standardní podporované instalace,
- pomáhat řešit uživatelské problémy se standardními instalacemi,
- pomáhat identifikovat a případně řešit problémy s výpočetní technikou.

Na pracovištích, na kterých CIV nevykonává přímou správu, jsou komunikací s CIV pověřeny kontaktní osoby. Úlohou kontaktních osob je:

- aktivně sledovat elektronickou konferenci KONTAKT, která je zdrojem informací o stavu sítě a systémů,
- předávat nezbytné informace z kontaktu uživatelům na pracovišti,
- formulovat požadavky na registraci na pracovišti nově připojených či přemístěných PC, jejich IP adres a jmen (resp. oznamovat výměny síťových adaptérů nebo ukončování registrace PC odstraňovaných ze sítě),
- koordinovat požadavky na službu HELPS,
- oznamovat na operátorské pracoviště takové problémy sítě, které znemožňují nebo nepřiměřeně znesnadňují přístup ke zdrojům sítě nebo jinak ovlivňují práci na strojích

pracoviště (rozumí se takové případy, kdy problémy nejsou způsobeny individuální chybou lokální instalací jedné koncové stanice),

- včas sdělovat LPS záměry na rozšíření počtu připojených počítačů a změny ve způsobu využívání zdrojů sítě,
- koordinovat správu licencí programového vybavení pracoviště s CIV.

Pro pracoviště, na kterých CIV nevykonává přímou správu, poskytuje SPS/PRO službu HELPS. Úkolem této služby je:

- instalovat na koncových pracovištích standardně podporované instalace,
- pomáhat řešit uživatelské problémy se standardními instalacemi.

Na odborném řízení služby HELPS se podílejí SPS/TSS, SPS/AUP. Služby HELPS lze objednávat prostřednictvím hot-line operátor.

Pro pracoviště, na kterých CIV nevykonává přímou správu, poskytuje SPS/AUP systémovou podporu pro řešení nestandardních situací univerzitních pracovišť.

2.8 Správa softwarových licencí a programového archivu

Za správu softwarových licencí a archivu zodpovídá SPS/AUP, které

- provádí v souladu se stanovisky softwarové komise ZČU a vedení CIV objednávání, evidenci, distribuci a archivaci software,
- vede databázi softwarových licencí na ZČU,
- vhodným způsobem informuje pracoviště univerzity o nabídce licencí včetně jejich povýšení (upgrade),
- je inspekčním orgánem ZČU pro kontroly legalizace SW vybavení,
- zastupuje univerzitu v jednáních s firmami distribuujícími software.

3. Pracovní režim ve střediscích CIV

Pro zajištění specifikovaných služeb (viz čl. 2) a s ohledem na personální kapacitu jednotlivých středisek CIV je stanovena pracovní doba v tomto režimu:

Oddělení	Pracovní doba	Úřední hodiny
Kancelář CIV	7.00 - 17.00	8.00 - 11.00
LPS a SIS	6.00 - 22.00	- - -
SPS	třisměnný provoz	9.00 - 11.00 13.00 - 15.00

Pracovníci CIV s plným úvazkem jsou povinni v uvedeném režimu odpracovat minimálně 5 hodin denně a 42.5 hodin týdně v rámci vědeckovýzkumných, rozvojových a provozních aktivit CIV. Jejich týdenní pracovní rozvrh stanovuje příslušný vedoucí střediska.

Vedoucí uvedených středisek jsou zodpovědní za plnohodnotné zajištění služeb poskytovaných podle odst. 2. tohoto provozního řádu a za efektivní využití pracovní doby jednotlivými pracovníky střediska.

Ing. Karel Mareš, CSc.
ředitel CIV