

Základní škola a mateřská škola Neslovice

Vnitřní směrnice – HELPDESK systém

Zavedením HELPDESK systému se zjednodušuje, zrychluje komunikace, veškeré požadavky jsou evidovány pro potřeby školy.

HELPDESK systém nahrazuje dokumenty požadované na základě vyhlášky GDPR:

- Knihu incidentů ICT
- Knihu pohybu majetku

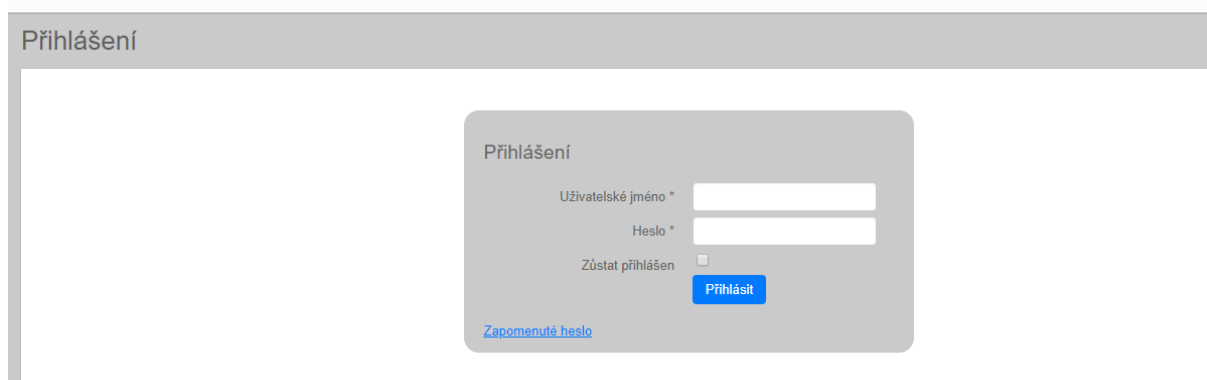
Výstupy obou dokumentů, budou příkládány k dokumentaci GDPR

Návod k použití:

Odkaz na vstup do systému se nachází na stránkách školy v sekci „Administrace“

Pro přihlášení do systému použijte přihlašovací údaje, které jsou na štítku u Vašich zařízení.

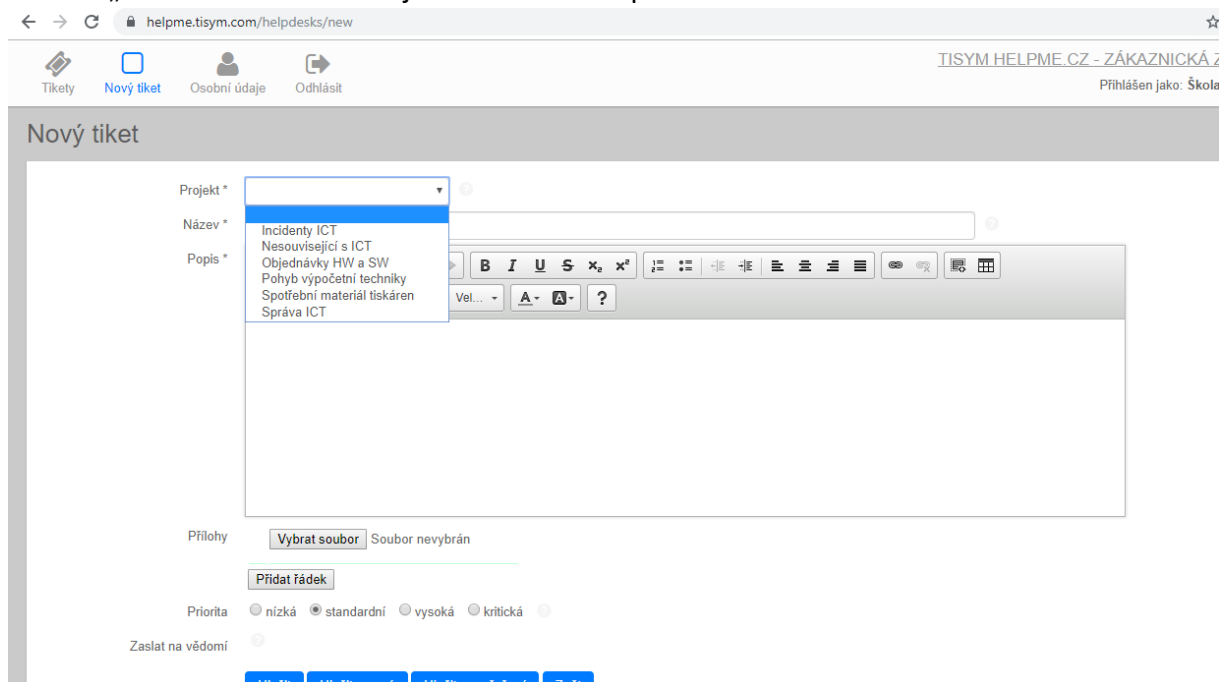
[TISYM HELPME.CZ](https://tisympme.cz)



Po přihlášení se nacházíte prostředí „TICKET“ systému.

Záložka „TIKETY“ umožňuje vyhledat Vámi zadané požadavky a zjistit stav jejich řešení.

Záložka „NOVÝ TIKET“ umožňuje zadání nového požadavku.



Rozkliknutím nabídky „PROJEKT“ vyberete požadavek:

Incidenty ICT (nahrazuje knihu incidentů ICT)

- Hlásíte všechny problémy s ICT

Příklady důvodného chování ICT vyžadujícího zápis :

- varování Antivirového systému o napadení nebo ohrožení PC
- nekontrolované vypnutí nebo reset počítače
- po zadání Vámi vyhledané webové stránky se objeví jiná, případně stránka podobná, tzv. Fake web
- v případě zjištění, že Vaše soubory mají poškozené názvy nebo tzv. extenzy, tedy to co je z ".".
Příklad: místo "výkaz.xlsx" bude "výkaz.zrte" (nejčastější projev infekce Wanna Cry)
- pád PC do tzv. "modré obrazovky"
- nefungující periferie (klávesnice, myš)
- příliš dlouho trvajících start nebo vypínání PC, případně když vypnutí brání nějaká spuštěná služba
- nejde spustit aplikace, kterou běžně používáte
- aplikace se chovají podivně (př. ve Wordu po stisknutí jednoho písmene se napíše dvě, aplikace nereaguje na pokyn k uložení souboru nebo na pokyn k tisku,)

Chovejte se prosím podle pravidla:

Raději zapíšu nesmysl, než přehlédnu vážné ohrožení systému !!!!

Nesouvisející s ICT

- Můžete nahlásit závady nesouvisející s ICT (závady na nábytku, závady na zalištování kabeláže, uvolněné zásuvky, ...)

Objednávky HW a SW

- Zde můžete objednat HW nebo SW, např. novou klávesnici, myš, SW, který potřebuje k práci (požadavky budou zkontrolovány s vedením školy a řešeny)

Pohyb výpočetní techniky (nahrazuje knihu pohybu majetku)

- v případě, že odnášíte školní zařízení mimo budovu, zapíšete tuto skutečnost do tiketu
- do „Názvu“ zařízení, které odnášíte + jméno
- do „Popisu“ předpokládaná doba, po kterou bude zařízení mimo školu

Spotřební materiál tiskáren

- hlášení o docházejícím spotřebním materiálu tiskáren

Spáva ICT

- obecné požadavky (chyby na WEBových stránkách, chyba v systému Office, problémy s připojením k síti soukromých NB nebo telefonů,.....)
- Kolonka „**Název**“ - napište umístění PC, kterého se problém týká + jméno zadávajícího (na jeho mailovou adresu, pak bude zaslán postup řešení)
- Kolonka „**Popis**“ - popište prosím stručně problém

Záložka „OSOBNÍ NASTAVENÍ“ - nepoužívat.

Záložka „ODHLÁŠENÍ“ po ukončení zadání se odhlaste ze systému.

Dále můžete přiložit přílohu (screenshot obrazovky,), zadat prioritu řešení.

Vytvořený tiket je třeba uložit.

Požadavky zadané přes systém HELPDESKu, budou řešeny v průběhu 24 hodin. Zadavateli bude v tomto intervalu zaslán návrh a předpokládaný termín řešení.

Příloha: Rozdělovník s podpisovým archem

Směrnici zpracoval: Ing. Roman Růžička, správa ICT



Směrnici schválila: Mgr. Lenka Odehnalová, ředitelka školy

Vnitřní směrnice nabývá platnosti: 2. 9. 2019