
Pravidla podpory IS Studium

Tento materiál shrnuje základní pravidla týkající se podpory centrálního Informačního systému Studium (dále jen „IS Studium“). Stanovení těchto pravidel je nezbytné proto, aby všichni uživatelé IS Studium věděli, kam se mají obracet s žádostmi o pomoc při práci se systémem a nedocházelo ke zbytečným průtahům při řešení případně zjištěných problémů.

Pro účely tohoto materiálu dělíme uživatele IS Studium do těchto skupin:

- studenti,
- vyučující, garanti studijních plánů a další uživatelé programu Tajemník,
- referenti studijních oddělení,
- správci IS Studium na fakultách.

Studenti a vyučující:

- v případě problémů s přihlášením do systému se obracejí na helpdesk IS UK prostřednictvím webové aplikace poradna „Problémy s přihlášením“, která je dostupná jak z webových stránek [Centrální autentizační služby](#), tak z přihlašovací stránky IS Studium v případě neúspěšného přihlášení do systému,
- veškeré chyby v systému a náměty na úpravy a vylepšení IS Studium hlásí správci IS Studium na fakultě nebo jeho zástupci; s těmito pracovníky také konzultují nejasnosti týkající se práce se systémem.

Referenti studijních oddělení:

- zjištěné chyby v systému - hlásí správci IS Studium na fakultě nebo jeho zástupci,
- požadavky na změny v systému - předávají správci IS Studium na fakultě nebo jeho zástupci,
- konzultace týkající se funkčnosti programů systému - konzultují se správci IS Studium na fakultě, případně mohou využít telefonický nebo mailový kontakt do firmy Erudio,
- konzultace zahrnující dotazy ke studijní metodice (týkající se nastavení systému, která vyplývají ze studijních předpisů, např. používané typy studijních povinností, kontrol studia, lhůt apod.) - je třeba řešit s pověřenými pracovníky studijního odboru RUK, tyto dotazy lze směřovat na mail studium.metodika@is.cuni.cz.

Správci IS Studium na fakultách a jejich zástupci:

- zjištěné chyby v systému - hlásí prostřednictvím aplikace SUP firmě Erudio (kategorizace chyb a další podrobnosti jsou uvedeny v materiálu [Organizace provozu IS Studium](#)),
- požadavky na změny v systému - navrhuje prostřednictvím aplikace SSP; další postup zadávání, půsuzování a řešení požadavků na změny je uveden v materiálu [Organizace provozu IS Studium](#)),
- požadavky na zprovoznění dalších modulů - vznášejí prostřednictvím aplikace SUP s typem hlášení „dotaz“; Erudio tyto požadavky řeší po dohodě s ÚVT UK, zpřístupnění modulu pro fakultu provádí správce IS Studium na ÚVT UK,
- konzultace týkající se funkčnosti programů systému - lze využít telefonický nebo mailový kontakt do firmy Erudio,
- konzultace zahrnující dotazy ke studijní metodice (týkající se nastavení systému, která vyplývají ze studijních předpisů, např. používané typy studijních povinností, kontrol studia, lhůt apod.) - je třeba řešit s pověřenými pracovníky studijního odboru RUK, tyto dotazy lze směřovat na mail studium.metodika@is.cuni.cz,
- konzultace týkající se technického nastavení systému - tyto dotazy lze směřovat na mail helpdesk@is.cuni.cz.

Jak je uvedeno výše, požadavky na změny a rozšíření systému a na zprovoznění dalších modulů procházejí vždy přes ÚVT UK. Důvodem je potřeba zajištění konzistentního rozvoje IS Studium a jeho koordinace.