

Smernice za rabo računalniške opreme in njeno vzdrževanje s strani RC FNM

Datum	Verzija	Odgovorni	Opis sprememb
1.9.2009	1.1	Čarman /Bokal	Dopolnitve
11.5.2009	0.1	Čarman	Pripravljena prva različica dokumenta
18.5.2009	0.3	Čarman/Bokal	Pregled in uskladitev dokumenta
20.5.2009	0.5	Kauran/Čarman	Komentarji s strani PS RC FNM
2.6.2009	0.7	Ciringer	Pregled dokumenta
2.6.2009	1.0	PS RC FNM	Dopisna seja - potrditev dokumenta

Podpora uporabnikov je ena izmed zelo pomembnih nalog RC FNM. Naš cilj je doseči hitro in učinkovito pomoč uporabnikom, saj bodo samo tako uporabniki zadovoljni.

Podporo uporabnikom lahko strnemo v naslednje sklope:

- namestitev programske opreme;
- nastavitve programske opreme;
- priklop in nastavitve strojne opreme;
- diagnosticiranje in odpravljanje težav;
- reševanje podatkov;
- popravilo računalniške opreme.

Namestitev programske opreme

Na osebni računalnik oz. notesnik se v Računalniškem centru FNM namešča naslednja programska oprema:

- operacijski sistem Microsoft Windows XP Professional SP 3 v slovenskem jeziku z vsemi potrebnimi popravki (s spleta – Windows Update). Na željo uporabnika je lahko operacijski sistem tudi v angleščini;
- vsi ustrezni gonilniki;
- namestitev in nastavitve mrežnih tiskalnikov (glede na oddelek oz. službo);
- Microsoft Office 2007 z vsemi popravki s spleta;
- brezplačen program za zapisovanje CD-R oz. DVD-R (npr. Infra Recorder);
- brezplačen program za arhiviranje datotek (npr. 7-zip);
- internetni brskalnik Internet Explorer in Mozilla Firefox;
- Adobe Acrobat Reader;
- Adobe Flash Player;
- Java platforma;
- protivirusni program Symantec – mrežna verzija;
- program za kodiranje in dekodiranje video in audio zapisa (npr. K-lite Codecs);
- drugi licenčni ali prosto dostopni programi glede na uporabo in razpoložljive licence (npr. SPSS, Corel Draw...);
- namenski programi FIPS, KIPS, AIPS – za zaposlene, ki te programe potrebujejo.

V RC FNM se namešča samo ORIGINALNO oz. LICENČNO programsko opremo. Za nameščeno neoriginalno programsko opremo RC FNM ne odgovarja!

Pri ponovni namestitvi operacijskega sistema se na željo uporabnika naredi varnostna kopija dokumentov, elektronske pošte ter njenih nastavitvev, določenih delov profila (npr. Priljubljene).

Po končani namestitvi pa se naredi še defragmentacija diska.

Preden se računalnik izroči uporabniku, se naredi posnetek stanja – pregled vseh nameščenih programov na računalniku. To se naredi s programom OCS Inventory.

Uporabnik podpiše Izjavo o prejemu računalniške opreme in seznam nameščenih programov. S tem sam prevzema odgovornost, za vse dodatno nameščene programe.

Nastavitve programske opreme

Nastavitve programske opreme zajemajo:

- dodeljevanje imena računalniku;
- dodajanje računalnika v domeno;
- omogočanje oddaljenega dostopa (RDP);
- nastavev programa za pošto – Microsoft Outlook ali Mozilla Thunderbird;
- nastavitve tiskalnikov (mrežnih in lokalnih);
- posebne nastavitve določenih programov;
- izdelava varnostnih kopij (po potrebi) v primeru nove namestitve operacijskega sistema;
- defragmentacija diska.

Priklop in nastavev strojne opreme

Pri uporabniku se priklopi računalnik in vse ostale periferne enote, ki jih uporablja (monitor, tipkovnica, miška tiskalnik, optični čitalnik, ...). Poleg navedenega se izvede namestitev gonilnikov in programov, ki omogočajo delovanje teh naprav.

Obvezno se naredi preizkus vseh priklopljenih naprav (izpis testne strani, testno skeniranje, ...).

Po preizkusu uporabnik podpiše Izjavo o prejemu računalniške opreme in s tem potrdi, da računalniška oprema deluje brezhibno in da ima nameščene vso željeno programsko opremo.

Diagnosticiranje in odpravljanje težav

V primeru težav uporabniki o tem obvestijo RC FNM po elektronski pošti, telefonsko ali pa se osebno zglasijo v RC FNM.

RC FNM bo napako skušal čim prej odpraviti pri čemer se bo posluževal naslednjih metod:

- preko telefona;
- s pomočjo oddaljenega dostopa (RDP);
- sodelavci RC FNM se osebno zglasijo v kabinetu uporabnika.

V primeru, da gre za večjo okvaro ali težavo, se računalniško opremo odnese v RC FNM, kjer se nadaljuje z diagnosticiranjem napake (glej Popravilo računalniške opreme).

Reševanje podatkov

Podatke skušamo rešiti na naslednje načine:

- pregledamo, če so bili podatki morda pomotoma izbrisani in se še nahajajo v košu;
- disk priklopimo v drug računalnik in z njega skušamo rešiti podatke;
- podatke skušamo rešiti z namenskiimi programskimi orodji;
- disk pošljemo na popravilo v zato usposobljen servis (ob predhodni odobritvi predvidenih stroškov).

Popravilo računalniške opreme

Garancijska popravila:

RC FNM poskrbi za kontakt z dobaviteljem računalniške opreme in se dogovori za servisiranje. Odzivni čas za popravilo je napisan v pogodbi, ki je bila podpisana ob dobavi računalniške opreme.

Izven garancijska popravila:

Manjša popravila (za katera so rezervni deli na voljo) opravi RC FNM, zahtevnejša popravila pa opravi pooblaščen servis, s katerim vzpostavi kontakt RC FNM. V vsakem primeru pa skuša RC FNM diagnosticirati napako in s tem skrajšati čas popravila na minimum.

Protokol naročila in prevzema računalniške opreme v RC FNM

- naročnik (zaposlen na FNM) naroči želeno računalniško opremo z izpolnitvijo Zahtevka za izvedbo naročila, ki ga dobi v dekanatu. Pri odločitvi mu z nasveti po potrebi pomagajo sodelavci RC FNM. Zahtevku za izvedbo naročila je potrebno predložiti vsaj eno ponudbo, zaradi določitve okvirne cene izdelka. Za računalniško opremo se zbirajo naročila v RC FNM (oz. v dekanatu??) in se vsake 3 mesece izvede javni razpis za nakup računalniške opreme, na katerega se povabi vse s strani univerze potrjene dobavitelje. Na podlagi določenih kriterijev, se izbere najugodnejšega ponudnika, s katerim se sklene pogodba o dobavi računalniške opreme.
- Skrajni roki za oddajo Zahtevka za izvedbo naročila so:
 - 1. marec za 1. razpis
 - 1. junij za 2. razpis
 - 1. september za 3. razpis
 - 1. december za 4. razpis
- Izbrani dobavitelj opreme dostavi računalniško opremo v RC FNM z vsemi potrebnimi dokumenti, kot je navedeno v pogodbi s ponudnikom;
- sodelavci RC FNM, opremo pregledajo, preštejejo, pregledajo spremljajočo dokumentacijo, dobavitelju sporočijo morebitne pripombe, ter podpišejo dobavnico;
- sodelavci RC FNM razvrstijo opremo glede na Zahtevke za izvedbo naročila. V primeru, da je na opremo potrebno namestiti programsko opremo (osebni računalnik, prenosnik, strežnik, ...), pred nameščanjem po elektronski pošti obvestimo naročnika, katero programsko opremo bomo namestili. Hkrati pa ga pozovejo, naj po elektronski pošti sporoči morebitne želje po namestitvi dodatne licenčne programske opreme. Za potrebe Oddelka za matematiko naročnika obvešča laborant Oddelka za matematiko;
- po prejemu odgovora naročnika, sodelavci RC FNM namestijo programsko opremo, ter po končani namestitvi naredijo sliko diska za morebitno kasnejšo uporabo (v primeru okvare diska ali operacijskega sistema). Sliko shranijo na strežnik oz. na izmenljive medije. Za potrebe Oddelka za matematiko programsko opremo namešča laborant Oddelka za matematiko, ki tudi naredi sliko diska na strežnik oz. izmenljive medije;
- dokumentacijo računalniške opreme (razen garancijskih listov in Prezemnice osnovnega sredstva, katere se predloži v računovodstvo), ter CD-je z gonilniki hranijo sodelavci RC FNM v posebni mapi. Vsaka inventarna številka ima svojo mapo;
- sodelavci RC FNM pripravijo Prezemnico osnovnega sredstva in Izjavo o prejemu računalniške opreme, nato po elektronski pošti obvestijo naročnika, da je oprema pripravljena za prevzem, ter se dogovorijo za termin priklopa v kabinetu naročnika. Za potrebe Oddelka za matematiko uporabnike obvešča in se dogovarja o terminu priklopa laborant Oddelka za matematiko;
- po končanem priklopu naročnik podpiše Prezemnico osnovnega sredstva in Izjavo o prejemu računalniške opreme. S slednjim tudi sam prevzema odgovornost za dodatno nameščene programe. Za potrebe Oddelka za matematiko za podpis navedenih dokumentov poskrbi laborant Oddelka za matematiko, ki podpisane dokumente vrne v RC FNM.

Prilogi:

- Vzorec obvestila o namestitvi programske opreme:
- Vzorec obvestila o prevzemu opreme

Vzorec obvestila o namestitvi programske opreme:

Spoštovani!

V RC FNM je prišla računalniška oprema, ki ste jo naročili z Zahtevkom za izvedbo naročila. Na Vašo računalniško opremo bomo namestili naslednjo programsko opremo:

- Microsoft Windows XP Professional SLO SP3 z vsemi potrebnimi gonilniki
- Microsoft Office 2007;
- InfraRecorder;
- 7-zip;
- internetni brskalnik Internet Explorer in Mozilla Firefox;
- Adobe Acrobat Reader;
- Adobe Flash Player;
- Java platforma;
- protivirusni program Symantec;

Ali želite, da vam naredimo varnostno kopijo (backup) vaših podatkov?

DA

NE

V primeru, da potrebujete varnostno kopijo podatkov, katere podatke potrebujete?

Dokumenti	DA	NE
Elektronska pošta	DA	NE
Nastavitve elektronske pošte	DA	NE
Nastavitve tiskalnikov	DA	NE
Nastavitve skupnih map	DA	NE
Nastavitve profila (npr. Priljubljene)	DA	NE

Hkrati Vas opozarjamo, da bo kljub varnostnim kopijam nekatere nastavitve nameščenih programov (npr. orodne vrstice) potrebno ponovno nastaviti, kar boste ob prevzemu računalnika najlažje nastavili sami oz. ob pomoči sodelavcev iz RC FNM.

Če želite, da Vam namestimo še kakšno Vašo licenčno programsko opremo, nam sporočite oz. jo prinesite v RC FNM.

Tudi v primeru, da dodatne programske opreme ne potrebujete, nam odgovorite na sporočilo, da bomo začeli z nameščanjem.

Lepo pozdravljeni,

Za RC FNM, Ime Priimek

Vzorec obvestila o prevzemu opreme:

Spoštovani!

Obveščamo Vas, da je računalniška oprema, ki ste jo naročili z Zahtevkom za izvedbo naročila pripravljena na prevzem. Prosim, da nas kontaktirate po elektronski pošti, preko telefona ali pa se osebno zglasite v RC FNM, da se dogovorimo o prevzemu oziroma priklopu opreme.

Lepo pozdravljeni!

Za RC FNM, Ime Priimek



Fakulteta za
naravoslovje in
matematiko

IZJAVA O PREJEMU RAČUNALNIŠKE OPREME

Podpisani _____, potrjujem prejem _____ (model in tip računalniške opreme) in se strinjam s pogoji uporabe. Hkrati izjavljam, da računalniška oprema deluje brezhibno in da je nanj nameščena vsa želena programska oprema. Računalniška oprema se bo nahajala v kabinetu oz. učilnici št. _____ oz. na naslovu _____.

Pogoji uporabe:

Uporabnik se zavezuje, da bo ravnal z opremo v skladu s Smernicami za rabo računalniške opreme in njenim vzdrževanjem s strani RC FNM. To pomeni, da uporabnik ne sme posegati v strojno in programsko opremo in nameščati dodatnih programov oz. to počne na lastno odgovornost. Ni dovoljeno je nameščanje programske opreme brez veljavne licence. Oprema je last Fakultete za naravoslovje in matematiko in jo mora uporabnik na zahtevo vodstva vrniti.

Ob prevzemu je bila s strani RC FNM na računalnik nameščena naslednja programska oprema:

- Microsoft Windows XP Professional SLO SP3 z vsemi potrebnimi gonilniki;
- Microsoft Office 2007;
- InfraRecorder;
- 7-zip;
- internetni brskalnik Internet Explorer in Mozilla Firefox;
- Adobe Acrobat Reader;
- Adobe Flash Player;
- Java platforma;
- protivirusni program Symantec;

Poleg navedenega, smo naredili tudi varnostno kopijo vaših dokumentov, elektronske pošte, nekaterih nastavitev profila, tiskalnikov, ter defragmentirali disk.

Ostali podatki:

Inventarna številka:

Datum prevzema:

Podpis prejemnika: _____