

SO 10 – Technické a technologické zázemí

Určení:	pro potřeby Podpory studentů se specifickými potřebami Augustin (dále jen „Augustin“); bližší určení viz obsah
Závazný:	koordinátor služeb, technik/IT specialista, klienti, zaměstnanci UHK v přímém kontaktu s klienty
Na vědomí:	všichni zaměstnanci a studenti UHK
Zpracoval/a:	Jan Kolář, koordinátor technického a technologického zázemí
Schválil/a:	Mgr. Lucie Slezáková Misařová, tč. vedoucí Augustinu
Platnost od:	1. března 2015
Cíl standardu:	Specifikace technické a technologické podpory, vymezení pravidel a stanovení sankcí v případě jejich porušení.

Obsah standardu:

- Popis technické a technologické podpory
- Žádost o technickou a technologickou podporu
- Koordinace technické a technologické podpory
- Pravidla pro poskytovatele služeb
- Pravidla pro klienty
- Přílohy

Aktualizace: 22. listopadu 2018

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/augustin



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Popis technické a technologické podpory

Technická a technologická podpora představuje souhrn opatření, která prostřednictvím různých nástrojů, zařízení, softwarů či systémů pomáhá klientům¹ zvýšit jejich funkční schopnosti, jejich samostatnost a soběstačnost.

V rámci technické a technologické podpory jsou poskytovány následující typy servisních opatření:

Správa a zajištění funkčnosti techniky a asistivních technologií – Správa a nákup technických a technologických prostředků Augustinu, zajištění jejich funkčnosti, a to včetně aktualizace licencí u používaných softwarů.

Dodání, zprovoznění a obsluha techniky či asistivních technologií – Dodání, zprovoznění techniky či asistivních technologií na předem domluvených akcích.

Školení klientů v používání techniky a asistivních technologií – Informování klientů o možnostech využití pro ně vhodných asistivních technologií a seznámení s funkcemi daných prostředků. Zprostředkování komunikace mezi uživateli a firmami či organizacemi, které se zabývají dílčími technologiemi.

Půjčování techniky a asistivních technologií klientům Augustinu – Zapůjčení techniky a asistivních technologií klientům ze zdrojů Augustinu včetně zaškolení v jejich používání, vyplnění smlouvy o výpůjčce a vedení evidence vypůjčených položek.

Technická podpora se vztahuje na:

- přednášky a semináře na UHK (pro všechny formy studia);
- mimořádné akce v rámci výuky (exkurze, praxe, individuální konzultace, vlastní výstupy studentů);
- zápočty, zkoušky, státní zkoušky;
- informační schůzky v Augustinu, zápis ke studiu, imatrikulaci a promoce;
- akce pořádané Augustinem;
- školení v používání techniky a asistivních technologií;
- jiné případy, po schválení vedoucí Informačně-poradenského a kariérního centra UHK (dále jen IPaKC).

Žádost o technickou a technologickou podporu

Klient je povinen o všechny typy služeb spadající pod technickou a technologickou podporu zažádat, a to prostřednictvím emailu na adresu

¹ Klientem se rozumí uchazeč/student se specifickými potřebami UHK, který se ocitne v situaci vyžadující přítomnost technika/IT specialisty a je veden v evidenci Augustinu.

koordinátora služeb – petra.chalupova@uhk.cz, příp. osobně v rámci předem domluvené konzultace v Augustinu, a to nejméně 2 pracovní dny předem. V případě školení v používání softwarů a jiných speciálních pomůcek je potřeba zaslat žádost nejméně 5 pracovních dní před samotným termínem školení.

Služby může iniciovat i zaměstnanec UHK, dostává-li se do přímého kontaktu se studentem se SP a daná situace technickou či technologickou podporu vyžaduje.

Klient v žádosti uvede, za jakým účelem potřebuje technickou či technologickou podporu zajistit, o jaký typ servisního opatření má zájem (např. zapůjčení pomůcky a zaškolení v jejím používání, aktualizace softwaru apod.), příp. o jakou akci se jedná, jaké je místo a čas jejího konání. Seznam pomůcek k zapůjčení je uveden na webu IPaKC-sekce Augustin. Celkový seznam technického zázemí včetně nástrojů pro pracovníky jednotlivých servisů je interním dokumentem IPaKC.

Naléhavé případy se řeší okamžitě posláním žádosti koordinátorovi služeb.

Další komunikace ohledně poskytnutí služby probíhá prostřednictvím emailu či telefonicky, příp. formou osobního setkání.

Koordinace technické a technologické podpory

Koordinaci zajišťuje koordinátor služeb (dále jen „koordinátor“).

Koordinátor komunikuje s klienty, příp. dalšími pracovníky Augustinu a zaměstnanci UHK v souvislosti se zajištěním technické či technologické podpory. Informuje klienta o přijetí žádosti a způsobu zajištění servisu. V případě zájmu o zapůjčení nějakého technického či technologického prostředku a zaškolení v jeho používání se společně s klientem domlouvají na podrobnostech akce (místo a čas konání apod.).

Technická či technologická podpora se realizuje pouze za předpokladu, že je přítomen žadatel o servis a jsou dostupné potřebné prostředky a kapacity prostoru.

Koordinátor je povinen vést evidenci poskytnutých služeb a předávat veškeré informace emailem koordinátorovi služeb, a to vždy nejpozději poslední den kalendářního měsíce. Získané podklady k technické a technologické podpoře (prezentace, aktuální trendy, návody, prezenční listiny, smlouvy o výpůjčce apod.) jsou v Augustinu archivovány v elektronické podobě bez data ukončení archivace. Archivaci zajišťuje koordinátor služeb. Přístup do archivu mají pouze pracovníci Augustinu.

Úkolem koordinátora je jednou ročně inventarizace technického zázemí, kontrola stavu vrácené techniky a aktualizace seznamu pomůcek.

Pravidla pro poskytovatele služby

Poskytovatelem služby je zpravidla technik/IT specialista Augustinu (dále jen „technik“).

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/augustin



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Technik je před zajištěním technické a technologické podpory povinen:

- zjistit si od klienta veškeré potřebné informace (účel podpory, typ servisního opatření, místo a čas konání akce apod.);
- připravit potřebné technické a technologické prostředky a zkontrolovat jejich funkčnost;
- zajistit si vhodné podmínky pro realizaci servisu;
- obstarat potřebnou dokumentaci.

Pokud na sjednané akci vyžadující zajištění technické a technologické podpory není klient přítomen a servis tedy není potřeba, vytrvá technik na místě 15 minut. Pokud ani do té doby klient nedorazí a nedá technikovi prostřednictvím SMS zprávy nebo telefonátu vědět, že se opozdí, může technik odejít. O této skutečnosti technik informuje koordinátora služeb prostřednictvím emailu.

Pokud se technik nemůže na sjednané místo z vážných důvodů dostavit, oznámí to neprodleně koordinátorovi služeb a zajistí náhradní termín. IPaKC může po technikovi vyžadovat doložení vážných důvodů (např. potvrzení od lékaře). Vždy je důležité neprodleně komunikovat s koordinátorem služeb.

V případě, že se technik opozdí, oznámí to klientovi prostřednictvím SMS zprávy. Pokud technik cestoval spojem, který měl zpoždění, nejedná se tak o chybu technika. Zpoždění musí být doloženo potvrzením. Nedostaví-li se však technik na sjednané místo servisu a klient již čeká na místě nebo je na cestě, technik je povinen uhradit mu náklady spojené s cestou na základě škodního protokolu (viz příloha).

Práce technika zahrnuje také technickou a technologickou podporu pro pracovníky IPaKC. Jedná se o technickou podporu při akcích organizovaných IPaKC, u servisů, které vyžadují práci se specifickými nástroji např. zpřístupnění literatury, simultánní přepis. Technik sleduje aktuální trendy a dává podněty k nákupu techniky včetně specifikace pro výběrová řízení. Má na starosti rovněž správu sdíleného disku Augustinu včetně udělení přístupu.

Sankce v případě porušení pravidel

Sankci řeší podle závažnosti koordinátor a vedoucí IPaKC. V případě potřeby a hrubého porušení je přizván nestranný pracovník IPaKC. O porušení pravidel je koordinátor informován písemnou stížností od klienta. Touto stížností je povinen se zabývat nejpozději do 10 pracovních dnů po obdržení stížnosti.

V případě porušení pravidel platí třibodové sankční opatření.

1. V případě prvního porušení pravidel zašle vedoucí IPaKC písemné napomenutí technikovi.
2. V případě druhého porušení pravidel dojde k pozastavení činnosti technika pro UHK. O délce rozhoduje sankční komise, jejíž složení určuje

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/augustin



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



vedoucí IPaKC, přičemž jeden z členů není pracovníkem Augustinu. Toto rozhodnutí bude také v písemné podobě předáno technikovi.

3. V případě třetího porušení pravidel bude ukončena spolupráce UHK s technikem na dobu jednoho roku. Písemné vyrozumění sepíše vedoucí IPaKC.

Pravidla pro klienty

O technickou či technologickou podporu žádá klient koordinátora prostřednictvím emailu na adresu – petra.chalupova@uhk.cz, a to nejméně 2 pracovní dny předem v případě servisu a 5 pracovních dní předem v případě školení.

Klient je povinen nahlásit koordinátorovi všechny změny, které nastanou a mají vliv na průběh sjednaného servisu, jakmile se o nich dozví.

Pokud se klient nemůže z vážných důvodů na dohodnuté místo dostavit, neprodleně to oznámí koordinátorovi prostřednictvím emailu, nebo prostřednictvím SMS zprávy na číslo 737 227 121. Zrušení objednaného servisu, případně školení je možné nejpozději 24 hodin předem.

V případě, že předem sjednaný servis koordinátor nezajistí, nebo se technik na školení nedostaví, informuje klient o této skutečnosti koordinátora služeb.

V případě, že se klient opozdí, oznámí to přímo technikovi prostřednictvím SMS zprávy a poté také koordinátorovi služeb. Pokud klient cestoval spojem, který měl zpoždění, nejedná se tak o jeho chybu. Zpoždění musí být doloženo potvrzením. Nedostaví-li se však klient na sjednané setkání, neupozorní technika a ten již čeká na místě nebo je na cestě, je klient povinen uhradit škodu vzniklou Augustinu, na základě škodního protokolu (viz příloha).

Sankce v případě porušení pravidel

Sankci řeší podle závažnosti koordinátor a vedoucí IPaKC. V případě potřeby a hrubého porušení je přizván nestranný pracovník IPaKC. Účastí všech tří členů vzniká sankční komise, která rozhoduje o sankci ve vážnějších případech (opakované porušování pravidel). O porušení pravidel je vedoucí informován písemnou stížností od koordinátora. Touto stížností je povinen se zabývat nejpozději do 10 pracovních dnů po obdržení stížnosti.

V případě porušení pravidel platí tříbodové sankční opatření.

1. V případě prvního porušení pravidel zašle koordinátor písemné napomenutí klientovi.



2. V případě druhého porušení pravidel dojde k osobnímu setkání s koordinátorem a vedoucím IPaKC ve věci pohovoru a návrhu řešení. Toto rozhodnutí bude také v písemné podobě předáno klientovi.
3. V případě třetího porušení pravidel dojde k přerušení bezplatného poskytování technické a technologické podpory klientovi do konce daného semestru. Po tuto dobu má klient možnost servis dále využívat za podmínky, že se bude finančně podílet na jeho proplácení – výše částky bude určena s vedoucím IPaKC na základě cen uvedených v OS Personální standard. Klient si může servis rovněž zajistit sám mimo UHK.



Se standardem kvality jsem byl/a seznámen/a a beru jej, jako závazný metodický pokyn, na vědomí.

[illegible]

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/augustin



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

--	--	--	--

Přílohy

Příloha č. 1: Škodní protokol

Příloha č. 2: Smlouva o výpůjčce

Příloha č. 3: Technické a technologické zázemí Augustinu

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/augustin



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Škodní protokol

ŠP č.

Informace o škodě:

způsobená: ☐ studentem ☐ realizátorem servisních opatření

poškozený: ☐ student ☐ Augustin

datum vzniku:

okolnosti vzniku:.....

Zúčastnění:

Za Augustin: Mgr. Markéta Pešáková, vedoucí IPaKC

Student:

Realizátor servisního opatření:

Určení výše škody:

Cestovné: Kč (viz doklad)

Náklady SA: Kč (viz kalkulace)

Způsob úhrady:

v hotovosti: ☐ na pokladně UHK

převodem: ☐ na účet UHK ☐ na účet studenta

Variabilní symbol – uveďte číslo škodního protokolu

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/augustin



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Další ustanovení:

- Originál škodního protokolu je uložen v Augustinu, ostatní zúčastněné strany získávají kopii.
- Škoda je splatná do 14 dnů od seznámení s řešením škody.
- Proti rozhodnutí o škodě se nelze odvolat.
- Škodní protokol musí být založen a uzavřen do 30 dnů od vzniku škod, po uplynutí této doby nelze již uplatňovat nárok na úhradu vzniklé škody.

Datum rozhodnutí o náhradě škody:

Podpis vedoucí IPaKC:

Seznámení s řešením škody:

	datum	podpis
Student:		
Realizátor SO:		

Kalkulace nákladů na servisní opatření Augustinu (dle ceníku úkonů v personálním standardu):

Hodinová sazba servisního opatření:Kč/hod
Počet hodin:hod
Hodinová sazba příprav:Kč/hod
Počet hodin:hod
Další náklady: Kč
Celkem: Kč

Podpis koordinátora SO dne

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/augustin



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Doklady: (vlepte jízdní doklad)

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/augustin



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



SMLOUVA O VYPŮJČCE

Půjčitel: Univerzita Hradec Králové, IPaKC UHK, Podpory studentů se specifickými potřebami Augustin

Vypůjčitel:

Předmět výpůjčky: viz příloha č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy

I.

Smlouva o výpůjčce se uzavírá podle § 2193 až §2200 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Na základě této smlouvy přenechává půjčitel vypůjčiteli vyjmenované věci a zavazuje se mu umožnit jejich dočasné bezplatné používání ke studijním/pracovním účelům.

II.

Vypůjčitel se zavazuje, že:

- vypůjčené věci nebudou sloužit k výdělečné činnosti vypůjčitele ani dalších osob.
- bude chránit vypůjčené věci před poškozením, ztrátou nebo odcizením. V případě poškození, ztráty nebo zcizení uhradí vzniklou škodu.
- v případě nutnosti, na vyzvání, neprodleně vrátí vypůjčené věci.
- všechny vypůjčené věci předloží k fyzické kontrole inventarizační komisi v termínu řádné inventarizace.

III.

Záznam o vrácení výpůjčky provádí správce majetku a vedoucí příslušného útvaru v příložené tabulce a také ve dvou vyhotoveních.

IV.

Smlouva o výpůjčce je vyhotovena ve dvou stejnopisech, jeden obdrží vypůjčitel, druhý zůstává v evidenci Augustinu.

V Hradci Králové dne

Podpis vypůjčitele

Podpis koordinátora služeb

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/augustin



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání


MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Příloha č. 1 ke Smlouvě o výpůjčce

SEZNAM VYPŮJČENÝCH VĚCÍ

Název vypůjčené věci podle inventárního seznamu					
vypůjčení			vrácení		
datum	předal	převzal	datum	předal	převzal

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/augustin



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

