



Hrvatska akademska i istraživačka mreža - CARNet

## CDA0057

### CARNetova Služba za korisnike

<b>Kategorija: ODLUKA</b>	<b>Klasa: 700-000/14/97</b>
<b>Trajanje: do opoziva</b>	<b>Ur. broj: I20260-650-44-14-44</b>
<b>Verzija: 1.0 (29.7.2014.)</b>	<b>Datum nastanka: 29.7.2014.</b>
<b>URL: <a href="ftp://ftp.carnet.hr/pub/CARNet/docs/rules/CDA0057.pdf">ftp://ftp.carnet.hr/pub/CARNet/docs/rules/CDA0057.pdf</a></b>	

#### Uvod

CARNetova Služba za korisnike osigurava informiranje o CARNetovim uslugama, načinima i uvjetima njihovog korištenja te pruža pomoć pri njihovu korištenju kao i u slučaju eventualnih poteškoća. Korisnici su sve ustanove članice CARNeta (institucije visokoškolskog, znanstvenog i obrazovnog sustava) te njihovi zaposlenici, učenici i studenti, kao i svi korisnici .hr domena.

Ostale aktivnosti Službe su :

- praćenje implementacije i uporabe CARNetovi resursa u članicama
- praćenje primjena informacijsko-komunikacijskih tehnologija u članicama
- uređivanje uzajamne pravne obveze članica i CARNeta
- vođenje baze podataka o članicama.

Služba je organizirana u dva tima: Helpdesk za podršku CARNetovim uslugama i Helpdesk za podršku obrazovnom sustavu.

#### 1. Helpdesk za podršku CARNetovim uslugama

**Helpdesk za CARNetove usluge** pruža osnovnu tehničku podršku korisnicima te daje osnovne obavijesti o CARNetu i njegovim aktualnim aktivnostima i akcijama te uslugama i servisima. Sve CARNetove usluge i servisi su javno objavljeni i dokumentirani na CARNetovim web stranicama.

Kontakti Helpdeska za CARNetove usluge:

besplatni telefon: 0800 CARNet (0800 227 638)

tel: +385 1 6661 656

fax: +385 1 6661 630

e-mail: [helpdesk@carnet.hr](mailto:helpdesk@carnet.hr)

URL: <http://helpdesk.carnet.hr>

poziv putem Skypea: ime kontakta `carnet_helpdesk`

adresa: Hrvatska akademska i istraživačka mreža – CARNet,  
Josipa Marohnića 5, 10000 Zagreb

## 2. Helpdesk za podršku obrazovnom sustavu

**Helpdesk za podršku obrazovnom sustavu** pruža osnovnu tehničku podršku korisnicima nacionalnih informacijskih sustava u školstvu kao što su eMatica, upisi.hr i e-Dnevnik.

Kontakti Helpdeska za podršku obrazovnom sustavu:

tel: +385 1 6661 500

fax: +385 1 6661 630

e-mail: helpdesk@skole.hr

URL: [http://www.carnet.hr/sluzba\\_za\\_podrsku\\_korisnicima/podrska](http://www.carnet.hr/sluzba_za_podrsku_korisnicima/podrska)

poziv putem Skypea: ime kontakta carnet\_helpdesk

adresa: Hrvatska akademska i istraživačka mreža – CARNet,  
Josipa Marohnića 5, 10000 Zagreb

## 3. Načini pružanja podrške

Pod osnovnom podrškom smatraju se:

- Osnovne obavijesti o samoj usluzi ili servisu
- Upute kako ostvariti pravo na uporabu određene usluge ili servisa
- Osnovne upute kako koristiti uslugu ili servis na koju korisnik ima pravo
- Osnovna pomoć u slučaju problema prilikom uporabe usluge ili servisa.

Osnovna pomoć koju Služba za korisnike pruža krajnjim korisnicima u slučaju problema prilikom uporabe neke usluge ili servisa sastoji se od:

- Rješavanja problema u suradnji s korisnikom i po potrebi sa specijalistom za navedenu uslugu ili servis
- Upućivanja korisnika na adresu na kojoj može dobiti pomoć, u slučaju kada upit nije u domeni CARNeta

Osnovna podrška korisnicima organizirana je na sljedeće načine:

- Obavješćavanje korisnika putem distribucijskih listi
- Odgovaranje na korisničke upite koji dođu putem nekog od podržanih komunikacijskih kanala
- Izrada i održavanje dokumenata s odgovorima na učestalo postavljana pitanja te uputa za korištenje sustava
- Izrada i održavanje Web stranica namijenjenih osnovnoj podršci korisnicima.

Komunikacijski kanali koje koristi Služba za korisnike su: regularna pošta, telefaks, elektronička pošta, telefon i Skype.