Podpora, Helpdesk

Pokud jste na tomto webu nenašli odpovědi na dotazy, které hledáte, obraťte se, prosím, na konkrétní podporu, která se danou problematikou zabývá.

S čím potřebujete poradit?

Účet a heslo CAS
Obraťte se na Servicedesk prostřednictvím formuláře Problémy s přihlášením .

Mobilní aplikace UniKarlova
Pokud během používání aplikace narazíte na jakýkoli problém, můžete ho nahlásit přímo v aplikaci prostřednictvím funkce **Poslat zpětnou vazbu**.

Průkazy a čipy
www.ukpoint.cuni.cz
S dotazy se obracejte na ServiceDesk .

Tisk a kopírování
V případě potíží s tiskem, přihlášením nebo kreditem se vždy obracejte na **IT podporu své fakulty nebo koleje**, která tiskové služby provozuje.
Kontakty na IT podporu a správce systému naleznete na webu své fakulty nebo koleje.

Týmová komunikace
V případě potíží s přihlášením, sdílením nebo nastavením účtu kontaktujte helpdesk své fakulty (kontakty najdete na webu fakulty) nebo IT podporu Univerzity Karlovy

E-maily
V případě potíží s přihlášením nebo nastavením účtu kontaktujte helpdesk své fakulty (kontakty najdete na webu fakulty) nebo IT podporu Univerzity Karlovy

Studijní informační systém
V případě potíží se Studijním informačním systémem SIS UK doporučujeme v prvním kroku konzultovat dotaz/problém s Vaším fakultním studijním oddělením. Kontaktujte, prosíme, Vašeho fakultního správce .
Teprve poté, pokud se problém nepodaří vyřešit, zadejte požadavek do Helpdesku přihlášením přes účet CAS .

Bezdrátové připojení Wi-fi
Máte potíže s Wi-Fi? Způsob řešení se liší podle sítě, ke které se připojujete:
Eduroam - použijte on-line formulář pro Eduroam
UK-events - napište na info@events.cuni.cz

Vzdálený přístup VPN
Pokud se vám nedaří připojit nebo došlo k chybě při instalaci, obraťte se na IT podporu své fakulty nebo na centrální ServiceDesk UK.

Software a licence
Pokud nenajdete potřebné informace, obracejte se primárně na **IT podporu vaší fakulty** nebo **součásti**.

Certifikáty, el. podpisy
TCS - s dotazy a žádostmi o podporu se obracejte na správce TCS za Univerzitu Karlovu . Pište na adresu tcs@cuni.cz
PostSignum - v prvním kroku doporučujeme obrátit se **vždy na IT podporu fakulty** (kontakty najdete na webu své fakulty nebo součásti). Teprve poté, pokud se nepodaří problém vyřešit, obraťte se na Servicedesk

ServiceDesk

Servicedesk slouží k zadávání požadavků a dotazů na různá témata.
Můžete zde najít oblasti jako **IT, HR** a **Správu objektů**, ale i **Open Science** a mnoho dalšího.

Požadavky můžete zadat jak přímo přes stránky ServiceDesku (vyžaduje přihlášení CAS), tak emailem, na adresu servicedesk@cuni.cz . Pokud použijete stejnou emailovou adresu, jakou máte registrovanou v systému CAS, zařadí se v ServiceDesku do seznamu Vámi zadaných požadavků.

Zároveň můžete na stránkách ServiceDesku sledovat stav svých požadavků, přidávat komentáře a uzavírat své vyřízené požadavky.

Podrobný návod **Jak zadat servisní požadavek** naleznete zde .