
Stav, výhled a změny v IS Studium

materiál projednaný na poradě proděkanů pro studium dne 12. 11. 2008 po zapracování připomínek fakult

1. Úvod

Předchozí verze tohoto materiálu byla předložena poradě studijních proděkanů dne 12.11.2008 jako informativní osnova pro příslušný bod zařazený na uvedené jednání. Výsledná verze materiálu je upravena na základě připomínek, které následně po poradě proděkanů pro studium fakulty zaslaly. V případě některých fakult si rozsah zaslaných připomínek vyžádal jejich separátní projednání s fakultou.

Materiál stručně popisuje historii IS Studium v posledních letech, uvádí výhled hlavních předpokládaných rozšíření v aktuálním akademickém roce a obsahuje popis změn v systému pro řešení chyb a požadavků na rozvoj IS Studium, včetně s tím souvisejících organizačních předpokladů.

2. Hlavní změny a rozšíření IS Studium

Na poradě studijních proděkanů dne 6.11.2007 byly v části věnované IS Studium diskutovány tyto hlavní změny v IS Studium realizované v akademickém roce 2006/2007:

1. Centralizace IS Studium na 15 fakultách UK
2. Implementace změn v IS Studium souvisejících se zavedením kreditního systému studia

V souvislosti s těmito body měly být v akademickém roce 2007/2008 splněny především následující cíle:

1. Dokončit centralizaci IS Studium na celé UK a postupně stabilizovat provoz centralizovaného systému
 2. Dokončit plnění IS Studium daty pro kreditní systém studia (zejména doplnit kreditní studijní plány)
 3. Vyřešit problémy přetrvávající v IS Studium po provedené centralizaci, zejména
 - problémy s přihlašování uživatelů do systému,
 - odstranit duplicitní záznamy o osobách v systému po centralizaci,
 - postupně snížit extrémní množství nových verzí aplikací IS Studium
 4. Vytvoření metodických a technických podmínek pro uznávání předmětů v IS Studium (z předchozích i souběžných studií) a zapisování předmětů vykonaných v rámci zahraničních studijních pobytů
 5. Kontrola osobních údajů evidovaných v IS Studium studenty
 6. Revize obsahu databáze předmětů
 7. Realizace nástrojů pro výpočet návrhů na prospěchová stipendia v IS Studium podle pravidel jednotlivých fakult
- Kromě technických a organizačních změn souvisejících s centralizací IS Studium došlo od 1.7.2007 také k tomu, že servis IS Studium poskytovaný firmou Erudio přestal být hrazen samostatně jednotlivými fakultami a je hrazen centrálně za celou UK na základě centrální servisní smlouvy, což představuje celkové zlevnění těchto služeb pro UK.

2.1 Změny a rozšíření provedené v akademickém roce 2006/2007

- nové verze www modulů, tzv. SIS2 (úprava vzhledu, možnost konfigurace ve Správě SIS)
- zavedení harmonogramu akademického roku do programu Parametry, kterým se řídí zahájení a ukončení událostí v IS Studium
- implementace změn souvisejících s kreditním systémem studia, zejména:
 - evidence kreditních studijních plánů
 - kontrola kreditního studijního plánu
 - kontroly plnění rekvizit při kontrole plnění povinností podle plánu
 - krácení bodů za volitelné předměty při kontrole na konci úseku studia
 - kontrola na maximální počet zápisů téhož předmětu
 - kontrola splnění podmínek pro zápis části SZ
 - kontrola lhůt pro splnění částí SZ
 - upozornění na možnost absolvovat s vyznamenáním (dle pravidel SZŘ UK)
 - vyloučení nebo omezení podmíněného zápisu do úseku studia
 - indikace překročení maximální doby studia
- centralizace IS Studium 15 fakult UK: HTF, FSV, PF, 3.LF, KTF, FaF, ETF, PedF, 1.LF, FF, 2.LF, FTVS, PřF, LFP a LFHK (fakulty uvedeny v pořadí, v němž byly převáděny do centrálního systému)
- evidence dlouhých textů u předmětu (syllaby, literatura, rozpis výuky apod.) ve více jazycích
- nástroj na úpravu stavu webové přihlášky
- evidence jazyka výuky
- kopie splněných studijních povinností z jiného studia včetně studijních výsledků

- doplnění evidence školitelů a konzultantů pro disertační práce

2.2 Změny a rozšíření provedené v akademickém roce 2007/2008

- centralizace IS Studium MFF
- přechod FHS na IS Studium, včetně převodu a doplnění dat, a centralizace IS Studium FHS
- nové rozvrhové aplikace a úpravy dalších aplikací související s novými rozvrhy
- převod aplikace Dodatky k diplomům nad centrální IS Studium
- převod aplikace Přezkumy přijímacího řízení nad centrální IS Studium
- úprava exportu pro SIMS v XML formátu
- změny v evidenci stáží v souvislosti se SIMS
- doplnění funkce pro zapisování předmětů absolvovaných v rámci zahraničních stáží
- úpravy a doplnění funkcí pro uznávání předmětů
- realizace možnosti rozdílného nastavení pro opakovaný zápis P, PV a V předmětů
- nová aplikace SQL dotazy
- studentská anketa – doplnění anglické verze
- úpravy přihlašování do systému a možnost výběru mezi studentskou a učitelskou rolí
- realizace zápisu do předmětů a přihlašování k rozvrhu napříč fakultami
- přístup do programu Tajemník pro studijní odbor RUK
- nástroje pro deduplikaci záznamů o vyučujících
- umožnění zadávání studijních výsledků do více akademických roků (např. pro zpětné doplňování studijních výsledků)
- úpravy programu Uchazeč související se změnami v přijímacím řízení na FF a LFHK a jeho úpravy pro FHS
- doplnění WWW modulů o lepší kontroly vstupních hodnot ve formulářích
- převod aplikace Podmínky přijímacího řízení nad centrální IS Studium
- úprava přihlašování do jazykových kurzů FF
- integrace na aplikaci Akreditace
- evidence nedoručených zásilek
- kopie studijních plánů se všemi údaji původního plánu
- zobrazování textů k předmětům v různých jazycích ve webové aplikaci Předměty
- změna způsobu evidence doručovací adresy
- evidence, kdy a na základě čeho byly změněny osobní údaje
- anonymizace dat v archivu uchazečů
- hromadný tisk výsledků kontrol

2.3 Změny a rozšíření plánované na akademický rok 2008/2009

- Doplnění PhD dodatků do aplikace Dodatky k diplomům
[vytvoření modulu pro jednoduchou evidenci publikační činnosti studentů doktorského studia, doplnění aplikace pro tisk dodatků k diplomům o nový typ dodatku – pro studenty doktorského studia obsahující mimo jiné údaje o publikační činnosti]
- Nová verze aplikace Přihláška ke studiu
[umožňující plnou konfigurovatelnost přihlášky (nastavení povinně a nepovinně vyplňovaných polí) ve vazbě na fakultu, typ studijního programu, studijní program nebo obor]
- Evidence mezifakultního studia
[zejména v případě dvouoborových studií, u nichž jednotlivé půlobory zajišťují různé fakulty UK, umožní omezený přístup referentek studijních oddělení „nekmenové“ fakulty k údajům o studentovi a jeho studiu]
- Dokončení evidence kvalifikačních prací v IS Studium
[rozšíření stávající evidence závěrečných studentských prací o možnost vkládat do IS Studium plné texty prací a posudků k těmto pracím]
- Úprava kontrol lhůt na vykonání části SZ
[doplnění přehledu o začátku a předpokládaném konci běhu lhůty pro vykonání státní zkoušky pro jednotlivé části SZ]
- Přehledné zobrazení studijních plánů pro kreditní studium
[webová prezentace kreditních studijních plánů vložených do IS Studium]
- Přehled o plnění studijního plánu studenta
[přihlášený student v kreditním systému studia bude mít možnost zobrazit si srovnání svých splněných studijních povinností se svým studijním plánem]
- Doplnění fakultních pravidel pro absolvování s vyznamenáním
[při zaznamenávání absolvování studia v programu Student bude doplněna kontrola, zda student podle fakultně specifických pravidel absolvoval studium s vyznamenáním]
- Úprava modulu Pozvánky na SZ
[rozšíření možností modulu pro jeho využití na větším počtu fakult]
- Nasazení nových verzí rozvrhových aplikací na dalších fakultách UK
[rozvrhové aplikace budou podle zájmu fakult postupně nasazeny na další, zejména lékařské, fakulty]
- Dokončení aplikace Matrika diplomů
[aplikace nahradí stávající ručně psanou knihu matriky diplomů, nasazení této aplikace do provozu ovlivní způsob generování čísel diplomů]

- Vytvoření aplikace Přezkumy ve věci studia
[aplikaci umožní evidenci přezkumných řízení souvisejících se studiem s výjimkou poplatků spojených se studiem]
- Převedení agendy poplatků spojených se studiem do IS Studium
[agenda stávající samostatné aplikace pro výpočet a evidenci poplatkové povinnosti bude přenesena do IS Studium, včetně doplnění podpory pro vymáhání poplatků]
- Zprovoznění evidence kurzů ČŽV a s tím související úpravy v programu Student pro evidenci účastníků celoživotního vzdělávání
[do provozu bude uvedena nová webová aplikace umožňující evidovat jednotlivé kurzy celoživotního vzdělávání (pro ČŽV neprobíhající v rámci akreditovaných studijních programů), do programu Student bude doplněna vazba na tuto novou aplikaci, která umožní individuálně evidovat účastníky jednotlivých kurzů]
- Realizace aplikace Odměny školitelům
[aplikace pro podporu výpočtu nároku školitele úspěšného doktoranda na odměnu v závislosti na době studia doktoranda]
- Realizace aplikace Ceny udělované rektorem
[aplikace umožní evidovat ocenění udělená studentům a na jejich základě přidělovat s nimi související stipendium]
- Vytvoření aplikace Rozvrh promocií
[aplikace pro rezervace místností pro účely promocií, v aplikaci bude zohledněn nový způsob plánování termínů promocií zaváděný od akademického roku 2009/2010]
- Revize a sjednocení přístupových rolí uživatelů systému
[po centralizaci IS Studium zůstalo v systému velké množství (stovky) přístupových rolí, z nichž je velká řada identických nebo velmi podobných; cílem je snížit počet těchto rolí na několik desítek z důvodu lepší spravovatelnosti systému]
- Úprava práce s číselníky budov, učeben a pracovišť
[cílem je sjednotit správu těchto číselníků v celém IS Studium, upravit způsob správy externích pracovišť a učeben a propojit evidenci pracovišť v IS Studium s evidencí pracovišť v centrální personalistice WholsNT]
- Změna práce s číselníkem učitelů v celém IS Studium
[úprava souvisí s propojením evidence vyučujících v IS Studium s centrální personalistikou WholsNT]
- Fulltextové vyhledávání v anotacích a sylabech předmětů
- Souborový manažer v Nástěnce
[umožní komfortnější a přehlednější správu výukových materiálů k předmětům]
- Komplexní řešení problematiky přípravy studijních plánů a kontrol
[má jít o nástroj, který zefektivní vytváření a úpravy studijních plánů a doporučených průchodů studiem pro kreditní studium]
- Podpora mezifakultních studijních plánů
[doplnění systému o nástroje, jejichž prostřednictvím bude umožněno lépe začleňovat do studijních plánů předměty a skupiny předmětů vyučovaných na jiných fakultách]
- Tisky z programu Tajemník
[doplnění systému o tiskové sestavy s přehledy předmětů a detailními informacemi o předmětech (anotace, sylaby apod.)]
- Zavést frontu čekatelů na uvolnění termínu
[doplnění modulu pro přihlašování studentů na zkoušky o možnost zapsat se do pořadníku čekatelů pro případ uvolnění místa na zkuškovém termínu]
- Upozorňování na konec individuálního studijního plánu
[doplnění upozornění do programu Student, že studentovi skončil individuální studijní plán]
- Přístup k archivu studijních publikací
[umožnění přístupu k definicím částí studijních publikací, tzv. karolinek, z minulých let]
- Modifikace exportu pro ČSSZ
[doplnění a úpravy stávajícího exportu dat pro přihlášky a odhlášky studentů k nemocenskému pojištění, zejména o lepší detekci změn a lepší podporu pro generování změnových dávek]
- Rozšíření nástroje pro pokládání SQL dotazů
[doplnění nástroje pro pokládání dotazů do databáze IS Studium o přehlednější uživatelské rozhraní]
- Fulltextové hledání v názvech a anotacích prací
- Dokončení implementace zpracování prospěchových stipendií pro fakulty, které o tento modul projevily vážný zájem
- Integrace IS Studium s IS UK
[provedení propojení IS Studium s centrální personální aplikací WholsNT, čímž vznikne společná databáze osob se vztahem k UK, a s centrální číselníkovou aplikací, což bude znamenat údržbu centrálních číselníků IS UK pouze na jednom místě]
- Úprava modulu Anketa podle požadavků některých fakult
[provedení úprav modulu zejména na základě připomínek a návrhů fakult]
- Doplnění anglických verzí webových modulů pro studenty, včetně anglické verze nápovědy
[týká se hlavních modulů, kde toto dosud není]
- Modul na evidenci poplatků studentů studujících v cizím jazyce (1. etapa)

[1. etapa zahrnuje evidenci těchto poplatků v IS Studium; rozhraní na systém finančního účetnictví bude řešeno ve 2. etapě]

- Podpora přípravy akreditačních materiálů

3. Shrnutí příčin současných problémů

- velké množství požadavků na změny generované na 18 různých místech, neuspořádané pořadí jejich řešení, ne zcela vyjasněné zadání řady požadavků, protichůdné požadavky nebo požadavky odporující předpisům
- nedostatečně stanovený reálný dlouhodobý časový plán a výhled rozvoje IS Studium
- nedostatečná organizace vývoje na straně firmy Erudio a provádění změn na poslední chvíli => velké množství chyb
- chybějící systematická péče o aplikace IS Studium ze strany firmy Erudio
- chybějící metodicko-technické materiály
- nízká informovanost o změnách IS Studium, nedostatečné komunikační mechanismy ÚVT => odpovědná osoba na fakultě => ostatní uživatelé na fakultě
- absence osob na fakultách, které by byly formálně odpovědné za provoz IS Studium na fakultě
- nedostatečná úroveň komunikace o věcech spojených s provozem a změnami IS Studium na všech úrovních
- neintuitivní ovládání řady funkcí v IS Studium
- složitá konfigurace (mimo jiné vlivem velkého množství fakultních odlišností)

4. Cílový stav

4.1 Dokumentace, metodické materiály, informace na WWW

- dokumentace přístupná na stránkách Erudio – doplnění dokumentace k EXE programům a jejich průběžná aktualizace (zajistí Erudio)
- dokumentace k webovým modulům – revize a doplnění nápověd v aplikacích + dodání popisu parametrů jednotlivých modulů – zajistí Erudio, na základě podkladů a připomínek UK
- do 31.12.2008 vznikne seznam oblastí, pro které by měly vzniknout metodicko-technické materiály (zveřejnění na is.cuni.cz spolu s termíny vytvoření těchto materiálů; materiály týkající se postupů práce na přelomu akademického roku a zápisů do předmětů budou vytvořeny tak, aby je bylo možné použít pro zimní semestr akademického roku 2009/2010)
- na www stránkách is.cuni.cz budou vystaveny následující informace:
 - přehled o provedených změnách IS Studium
 - přehled o plánovaných změnách IS Studium (s předpokládaným termínem řešení)
 - přehled, která fakulta používá které aplikace a moduly
 - metodicko-technické materiály pro používání IS Studium (včetně postupů týkajících se deduplikace záznamů o osobách v IS Studium, zakládání různých kategorií uživatelů, postupů souvisejících se zápisem do studia a do předmětů apod.)
 - návody pro práci s vybranými funkcionalitami IS Studium ve stylu popis postupů uživatele při realizaci dané akce
- v nápovědě webových aplikací IS Studium bude pro přihlášené uživatele doplněna sekce pro odpovědi na často kladené dotazy (FAQ): v členění na část obecnou, platnou pro všechny fakulty, a části pro jednotlivé fakulty

4.2 Testování a nasazování nových verzí

- testování:
 - pro požadavky – popsáno v kapitole 4.3
 - v případě oprav chyb – ÚVT testuje, zda opravou chyby nebyla zavlečena jiná chyba
 - rozsah testů závisí na závažnosti původní chyby a na tom, zda je nutné její opravu nasadit co nejrychleji – v takovém případě jen základní test a dále je možné testovat až po nasazení do provozu
 - fakulta, která chybu nahlásila, provede vždy ověření, zda chyba byla skutečně odstraněna, a v případě, že ano, uzavře hlášení v SUP
 - při zkoumání provedené opravy může ÚVT využít porovnání změn ve zdrojovém kódu aplikace/modulu
- nasazování nových verzí
 - po realizaci požadavků – popsáno v kapitole 4.3
 - v případě oprav chyb – po otestování (popsáno v kapitole 4.3) ÚVT vystaví EXE fakultám ke stažení, WWW moduly nainstaluje do testovacího prostředí a po odsouhlasení fakultou i do ostrého
- podpora pro lepší instalace nových verzí EXE programů
 - bylo doplněno varování uživatelů v případě použití neaktuální verze
 - vzhledem k velmi různorodým požadavkům fakult v této oblasti není zatím další změna plánována; v případě dohody s fakultními správci na způsobu řešení bude zařazeno mezi požadavky na úpravy pro ZS 2009/2010
- informace o nastavení parametrů webových aplikací a jejich historii
 - doplnění možnosti pro fakultní správce IS Studium sledovat, kdo, kdy a jak měnil nastavení webových aplikací IS Studium

4.3 Chyby, podpora, požadavky

- současný způsob vzrůstajícího množství požadavků na úpravy, změny a rozšíření IS Studium (ať už drobné či velké) je neudržitelný, protože:
 - generuje větší množství požadavků, než je možné realizovat za jednotku času

- není možné konsolidovat požadavky za celou UK, což vede k situacím, kdy se daná funkcionalita opakovaně předělává, protože postupně vznikají požadavky na její změny od různých fakult a osob
- živelné řešení požadavků neumožňuje přidělovat požadavkům priority a stanovovat rozumné a garantovatelné termíny
- vede v důsledku k velkému množství chyb
- velké množství postupně prováděných změn významně snižuje možnost software testovat a zvyšuje riziko zavlečených chyb
- vede k velmi časté potřebě aktualizací software (i několikrát denně) a velmi častým změnám chování systému pro uživatele, což současně znemožňuje uživatele včas informovat o prováděných změnách
- cílový stav:
 - požadavky budou rozděleny na drobné (cca do 8 hodin práce na realizaci) a velké
 - fakulty budou požadavky zadávat do univerzitního systému pro sběr požadavků (dále jen „SSP“), po jejich zhodnocení a případné selekci budou ze strany ÚVT předány Erudiu k řešení prostřednictvím aplikace SUP (v dlouhodobějším horizontu je snahou UK, aby jak požadavky, tak dotazy, hlášení o chybách atd. byly vkládány pouze do jediného systému; aktuálně to však není technicky možné zajistit)
 - RUK/ÚVT zajistí pravidelné informování fakult o plánovaných rozsáhlejších požadavcích na změny na příští období
- drobné požadavky
 - měsíční režim (odhad: cca 25 požadavků měsíčně), s výjimkou února a srpna, kdy jsou posuzovány velké požadavky
 - uzávěrka požadavků k řešení na příští období: 10. den v měsíci (resp. první pracovní den po 10. dni v měsíci)
 - zhodnocení požadavků, dohodnutí způsobu řešení, odhad pracnosti (případně přeřazení do kategorie velkých požadavků): 3 pracovní dny (Erudio+ÚVT)
 - požadavky budou dále rozděleny do dvou skupin: na malé (15) a střední (10)
 - řešení malých požadavků u Erudia: 5 pracovních dnů; řešení středních požadavků u Erudia: 25 pracovních dnů
 - testování v Erudiu: 2 pracovní dny
 - testování na ÚVT a opravy chyb v Erudiu: celkem 4 pracovní dny
 - instalace do testovacího prostředí pro testování fakultou k 5. dni v měsíci
 - testování fakultou: 3 pracovní dny
 - opravy u Erudia: 2 pracovní dny
 - instalace do provozního prostředí k 10. dni měsíce (u malých požadavků následujícího po uzávěrce, u středních požadavků do druhého měsíce následujícího po uzávěrce)
 - na ÚVT bude provedena selekce požadavků a některé požadavky budou zamítnuty, např. protože jdou proti předpisům nebo jsou v kolizi s jinými požadavky nebo dlouhodobějšími plány na rozvoj systému nebo jejich přínos by neodpovídal nákladům
 - v případě větší kumulace těchto požadavků přidělí ÚVT požadavkům priority a požadavky s nižší prioritou budou přesunuty do dalšího období
 - budou stanoveny celoroční kvóty pro jednotlivé fakulty; tyto kvóty nebudou stanoveny absolutními hodnotami, ale budou nastaveny poměrově dle velikosti fakulty, její heterogenity a míry používání IS Studium; cílem pro zavedení kvót je zabránit situaci, v níž by se na některé fakulty při řešení požadavků vůbec nedostalo (požadavky, jejichž realizace je přínosem pro větší množství fakult, budou považovány za celouniverzitní a nebudou započítávány do kvóty fakulty, která daný požadavek vznesla)
- velké požadavky
 - půlroční režim (odhad: cca 80 požadavků za půl roku o celkové pracnosti 1600 hodin, cca 50% z nich jsou celouniverzitní požadavky zadávané ÚVT, včetně požadavků uvedených ve smlouvách mezi UK a Erudio; mezi UK a Erudio bude dohodnut smluvně zaručený roční limit, kolik hodin práce na řešení těchto požadavků Erudio zaručuje)
 - uzávěrka požadavků k řešení na příští období: na ZS 15.1. (v roce 2009 bude tento termín výjimečně posunut na 26.1.), na LS 15.7.
 - zhodnocení požadavků, dohodnutí způsobu řešení, odhad pracnosti (4 pracovní týdny), což zahrnuje:
 - odhad náročnosti řešení požadavku, dohoda s Erudiem o řešiteli
 - sestavení plánu pro jednotlivé řešitele
 - podle plánu výběr požadavků
 - upřesnění zadání požadavku, jeho analýza a dohoda s Erudiem o způsobu řešení
 - v rámci zhodnocení požadavků mohou být některé požadavky zamítnuty, např. protože jdou proti předpisům nebo jsou v kolizi s jinými požadavky nebo dlouhodobějšími plány na rozvoj systému nebo jejich přínos by neodpovídal nákladům
 - v případě větší kumulace požadavků přidělí ÚVT požadavkům priority a požadavky s nižší prioritou budou přesunuty do dalšího období

- předání požadavků k řešení Erudiu: na ZS 15.2., na LS 15.8. (resp. první pracovní den po uvedeném dni)
 - řešení u Erudia: 3 měsíce
 - předávání k testování na ÚVT bude postupné v dělení na menší celky, což umožní průběžnou kontrolu postupu prací a vznikne tak větší prostor pro testování a případné opravy (rozdělení a termíny budou dohodnuty v rámci předání požadavků k řešení Erudiu)
 - v případě, že to bude dohodnuto při zhodnocení a analýze požadavků, budou moci být vybrané (jednodušší) velké požadavky předány v dohodnutém cyklu spolu s drobnými požadavky a bude pro ně platit testovací a instalační režim jako pro drobné požadavky (jednodušší v tomto případě znamená, že je také jednoduché je otestovat)
 - Erudio může před dohodnutým termínem předat i jiné velké požadavky, UK však negarantuje, že je zvládne otestovat a nasadit do provozu dříve než spolu s ostatními velkými požadavky
 - testování na straně ÚVT a opravy u Erudia (3 pracovní týdny): na ZS od 15.5., na LS od 15.11.
 - instalace do testovacího prostředí pro testování fakultou: na ZS k 10.6., na LS k 10.12.
 - testování po dobu 3 pracovních týdnů na fakultách (na ZS do 30.6., na LS do 7.1.)
 - opravy u Erudia (2 týdny)
 - krátké přetestování a následně instalace do provozního prostředí: na ZS k 1.8., na LS k 1.2.
 - budou stanoveny celoroční kvóty pro jednotlivé fakulty, obdobně jako v případě drobných požadavků
- výše popsaný měsíční a půlroční režim musí být dodržován; v případě eventuálního nedodržení uvedených lhůt bude postupováno takto:
 - nedodržení lhůty ze strany Erudia – dojde k uplatnění smluvní pokuty, vzniklé zpoždění musí být buď kompenzováno v následujícím období (více vyřešených požadavků v následujícím období), anebo vyváženo vyšší smluvní pokutou (bude vždy předmětem dohody smluvních stran)
 - nedodání úplného zadání ze strany UK – požadavek nemůže být řešen a bude zařazen do následujícího období
 - UK nestihne řešení požadavku otestovat – UK je povinna požadavek akceptovat, případné později zjištěné nedostatky budou řešeny stejně jako vady aplikací již nasazených do provozu
 - ve smlouvě bude zakotvena povinnost UK odpovědět Erudiu na kvalifikovaný dotaz k požadavku ve stanoveném termínu (tento termín bude rozdílný pro drobné a pro velké požadavky)
- chyby
 - budou hlášeny nadále přes SUP, za fakultu je hlásí výhradně hlavní správce nebo jeho zástupce
 - hlášení chyby musí povinně obsahovat:
 - datum a orientační čas zjištění vady
 - jméno modulu a číslo jeho verze
 - slovní popis vady
 - znění prvního a případných dalších chybových hlášení (pokud existují)
 - popis činnosti uživatele, která předcházela zjištění vady
 - snímek obrazovky aplikace v okamžiku zjištění vady, bylo-li jej možné pořídit
 - v případech, kdy to je relevantní a zjištěné, identifikaci datového záznamu, při jehož zpracování došlo k chybě (např. identifikaci studenta nebo uchazeče, kód předmětu a akademický rok atd.)
 - je-li chyba reprodukovatelná, popis postupu jak chybu vyvolat
 - na žádost Erudia přiloží konzultant (pracovník ÚVT) k hlášení o chybě výpis chybového logu
 - chyby budou kategorizovány do 5 kategorií takto:
 - fatální – blokuje práci (např. aplikace nebo modul nejde vůbec spustit) studijních oddělení, nebo znemožňuje provádění klíčových činností v kritickém období (např. zápis studentů do předmětů), nebo omezuje více než 20% uživatelů systému
 - kritická – blokuje práci nebo znemožňuje provádění některých činností pro studijní oddělení nebo více než 10% uživatelů systému
 - velká – znemožňuje provádění některých činností, které se netýkají studijních oddělení, což postihne méně než 10% uživatelů systému
 - malá – znepříjemňuje práci, ale lze ji obejít
 - drobná – ostatní chyby, např. chybně pojmenované položky apod.
 - reakční doby a doby pro odstranění chyby (nebo alespoň dodání náhradního řešení):
 - fatální – reakce do jedné pracovní hodiny, vyřešení do 4 pracovních hodin
 - kritická – reakce do dvou pracovních hodin, vyřešení do 8 pracovních hodin
 - velká – reakce do 8 pracovních hodin, vyřešení do 2 pracovních dnů
 - malá – reakce do dvou pracovních dnů, vyřešení do doby dohodnuté mezi Erudio a zadavatelem (v případě konfliktu rozhoduje pracovník ÚVT s tím, že termín pro vyřešení nesmí být kratší než 3 pracovní dny)
 - drobná – reakce do tří pracovních dnů, vyřešení do doby dohodnuté mezi Erudio a zadavatelem (v případě konfliktu rozhoduje pracovník ÚVT s tím, že termín pro vyřešení nesmí být kratší než 5 pracovních dnů)
 - reakční dobou se myslí doba pro přijetí hlášení a přidělení odpovědného řešitele

- za pracovní dobu je považován čas od 8:00 do 17:00 hodin v pracovní dny; v případě nahlášení chyby v mimopracovní dobu počíná lhůta běžet začátkem pracovní doby v následující pracovní den
- doba pro odstranění chyby počíná běžet okamžikem dodání všech údajů povinných pro hlášení chyby (viz výše) – do aplikace SUP bude doplněna kontrola, že všechny údaje povinné pro hlášení chyby jsou vyplněny; Erudio může na neúplnost hlášení upozornit do doby rovné 1/3 reakční lhůty pro příslušnou kategorii chyby, na upozornění po této době nebude brán zřetel
- v případě, že není známo očekávané chování systému po opravě chyby nebo existuje více variant, jak chybu opravit, požádá Erudio o vyjádření ke způsobu řešení nebo výběru varianty řešení zadavatele nebo konzultanta hlášení v SUP a předá mu „zodpovědnost“ za toto hlášení; do doby řešení chyby se v takovém případě nezapočítává doba, po kterou byl atribut „zodpovědnost“ nastaven na zadavatele nebo konzultanta
- v případě, že Erudio nebude souhlasit se zařazením do kategorie chyba nebo do odpovídající kategorie závažnosti, sdělí tuto skutečnost v reakční době do SUPa; pokud v takovém případě nebude dosažena shoda mezi Erudio a zadavatelem hlášení, bude záležitost předána k rozhodnutí představitelům smluvních stran uvedeným ve smlouvě
- dotazy – budou nadále zadávány do SUP, kde pro ně bude zavedena nová kategorie hlášení označená „dotaz“
 - v případě dotazů směřovaných na předpisy, či metodiku se bude k dotazu vyjadřovat konzultant z ÚVT či RUK
- žádosti o změny v DB – budou směřovány na ÚVT
- přechodná opatření
 - bude provedena revize obsahu SUP, nejpozději do 09.01.2009
 - první verze SSP, která bude umožňovat vkládání požadavků, bude zpřístupněna fakultám do 07.01.2009
 - do 09.01.2009 budou do SSP vloženy všechny stávající otevřené požadavky ze SUP, které nejsou pozastaveny a jejichž realizace je v souladu s předpisy a plánem rozvoje IS Studium
 - s Erudio bylo dohodnuto, aby požadavky na úpravy IS Studium vznesené od 22.12.2008 dále zatím neřešilo (tyto budou zařazeny do některé z kategorií uvedených dále) a ke každému z nich přidělilo dohodnutou osobu z ÚVT jako konzultanta
 - pozastavené požadavky – nechat pozastavené, v období prosinec 2008 až únor 2009 dohodnout, zda řešit, jak řešit a zařadit do kategorie: chyba, podpora (drobný požadavek) nebo objednávka (velký požadavek)
 - hlášení typu „chyba“ – nejpozději do 09.01.2009 vyčistit tak, aby:
 - jako chyby byly evidovány skutečně jen chyby
 - vyřešené chyby byly otestovány a uzavřeny
 - hlášení typu „smlouva“ – nejpozději do 09.01.2009 by nemělo existovat hlášení tohoto typu zadané fakultou (tj. všechna stávající hlášení tohoto typu by měla být buď uzavřena, anebo překlasifikována na správný typ)
 - hlášení typu „jiný“ – nejpozději do 09.01.2009 vyčistit, tedy
 - vyřešené dotestovat, případně doopravit a uzavřít
 - dotazy zodpovědět a uzavřít
 - ostatní rozdělit do kategorií chyba, podpora nebo objednávka
 - zůstanou zde pouze žádosti směřované na ÚVT – bude snahou ÚVT je co nejrychleji uzavřít
 - hlášení typu „objednávka“ – nejpozději do 09.01.2009
 - vyřešené dotestovat, případně doopravit a uzavřít
 - ostatní rozdělit do 3 skupin:
 - neřešit, protože byl již realizován jiným požadavkem nebo pozbyl smyslu nebo odporuje předpisům apod.,
 - k řešení do 15.2.2009,
 - k zařazení do balíku požadavků k řešení na ZS 2009/2010 (tedy zahájení řešení od 15.2.2009, předání k testu fakultě 10.6.2009)
 - hlášení typu „podpora“ – nejpozději do 09.01.2009
 - vyřešené dotestovat, případně doopravit a uzavřít
 - dotazy zodpovědět a uzavřít
 - rozsáhlejší věci přeargovat do objednávek
 - ostatní rozdělit do skupin:
 - neřešit, protože byl již realizován jiným požadavkem nebo pozbyl smyslu nebo odporuje předpisům apod.,
 - k dořešení do 15.1.2009,
 - k zařazení do balíčků počínaje 12.1.2009 (předpokládáme, že minimálně balíček drobných požadavků zadávaný k datu 12.1.2009 bude těmito požadavky zcela naplněn)

4.4 Odpovědné osoby na fakultách

- na každé fakultě je třeba jmenovat osobu odpovědnou za provoz IS Studium (správce) a jejího zástupce (v mnohých případech jde pouze o formální potvrzení současného stavu); případně je možné tuto roli rozdělit mezi dvě osoby (jedna bude více technicky orientovaná – správce konfigurace systému apod. – a druhá více orientovaná na studijní problematiku – znalost studijních předpisů a procesů souvisejících se studiem na fakultě), ale i v tomto případě musí být jedna z osob určena jako hlavní, v případě odlišných názorů, platí názor hlavního správce
- tato osoba bude (resp. osoby budou):

- konfigurovat fakultní parametry IS Studium
- hlásit zjištěné chyby při provozu IS Studium na fakultě
- vznášet požadavky na úpravy, změny a rozšíření IS Studium za fakultu (zajistí formulaci jejich dostatečně přesného zadání)
- navrhnout případné změny globálních parametrů IS Studium
- zajišťovat otestování úprav, změn a rozšíření IS Studium provedených na základě požadavků fakulty
- zajišťovat informovanost uživatelů na fakultě o změnách v IS Studium (k tomu bude využívat zejména centrálně zveřejňované informace o změnách, které v systému probíhají)
- zajišťovat pomoc uživatelům na fakultě, předávání jimi zjištěných chyb a požadavků směrem k ÚVT UK a k Erudiu
- zajišťovat zpřístupnění dostupné dokumentace IS Studium v rámci fakulty
- zajišťovat proškolení klíčových uživatelů IS Studium na fakultě
- zajišťovat otestování funkčnosti IS Studium z pohledu fakulty před klíčovou událostí (např. před hromadnými zápisy, hromadným přihlašovaním na zkoušky apod.)
- informovat správu IS Studium na ÚVT UK o klíčových termínech pro provoz IS Studium na fakultě (např. termíny hromadných zápisů apod.)
- zajišťovat aktualizace EXE programů IS Studium na fakultě
- po dohodě s fakultou bude možné aplikaci SSP nastavit tak, že do dalšího zpracování budou zařazeny jen ty požadavky, které potvrdí hlavní správce za fakultu
- správce a jeho zástupce bude mít náhled na všechna hlášení o chybách IS Studium a požadavky na úpravy, změny a rozšíření IS Studium v aplikacích SUP a SSP za celou UK, včetně informací o způsobu a stavu jejich řešení; je možné, aby další osoby z fakulty (kromě hlavního správce a jeho zástupce) měly přístup do aplikací SUP a SSP, ale pouze pro čtení
- správce:
 - musí ovládat používání všech aplikací a modulů IS Studium, které fakulta používá (nemusí každou aplikaci znát do detailů, ale je třeba, aby znal její možnosti na takové úrovni, aby byl schopen účastnit se diskuse o analyzovaných požadavcích na rozvoj nebo úpravy aplikace/modulu)
 - musí znát význam parametrů IS Studium
- komunikace mezi odpovědnými osobami na fakultách a ÚVT UK:
 - běžná komunikace bude probíhat mimo SUP prostřednictvím SSP, případně mailem a telefonem
 - komunikace o chybách prostřednictvím SUP přímo k Erudiu
 - pravidelné schůzky na ÚVT/RUK – dvakrát až čtyřikrát ročně
- pracovní poměr k UK:
 - správce i jeho zástupce má standardně pracovní poměr na fakultě
 - dosavadní zkušenosti ukazují, že správa IS Studium na fakultě je práce na 0,7 až 2,0 úvazku (podle velikosti fakulty)
- fakulta jmenuje odpovědné osoby (hlavní správce) do 31.12.2008; jmenování těchto osob je podmínkou pro přístup do SSP
- v lednu 2009 proběhne proškolení těchto osob, které provede firma Erudio; předpokládaná osnova tohoto školení je následující:
 1. Postup instalace a konfigurace EXE aplikací (připojení k ostrému/testovacímu prostředí)
 - a. v případě instalace na nový počítač
 - b. v případě instalace upgradu
 2. Práce s program Správce, zejména:
 - a. zakládání nových uživatelů
 - b. přidělování rolí
 3. Práce s programem Parametry, zejména:
 - a. deduplikace a zneplatňování hodnot číselníků
 - b. práce s harmonogram akademického roku, včetně dopadů na jednotlivé webové moduly
 - c. změny akademického roku (pro přihlášky, studium apod.)
 - d. nastavování parametrů pro kreditní systém
 4. Správa uživatelů a rolí ve webových modulech
 5. Práce s uživateli obecně, zejména:
 - a. postupy pro zakládání uživatelů různých typů a jejich důsledky
 - b. způsoby jejich přihlašování
 - c. rušení uživatelů různých typů
 - d. žádosti o deduplikace osob
 6. Struktura databáze a používání modulu SQL dotazy
 7. Vytváření tiskových sestav v Generátoru sestav
 8. Práce s filtry v programech Student a Uchazeč, zejména složitější a kombinované výběry
 9. Provádění hromadných operací v programech Student a Uchazeč
 10. Konfigurace webových modulů, včetně vysvětlení významů jednotlivých parametrů
 11. Pravidla práce se SUP a s SSP

- školení bude případně rozděleno do dvou částí – na základní a pokročilé – s tím, že zkušenější správci se mohou zúčastnit pouze druhé části školení

5. Související rozšíření a úpravy aplikace SUP

- je vytvořena nová verze aplikace SUP označená jako SUP2, do níž jsou již zapracovány některé podněty na změny a rozšíření zadané v minulosti do SUP; aplikace SUP2 bude nasazena do provozu místo aplikace SUP nejpozději do 09.01.2009
- dále budou v SUP2 provedeny zejména následující úpravy:
 - fakultní uživatelé budou mít možnost zadávat pouze požadavky typu „chyba“ a „dotaz“
 - bude doplněn atribut „zodpovědnost“ určující, kdo se má aktuálně k požadavku vyjádřit (Erudio, žadatel, konzultant)
 - bude rozšířen formulář pro zadání chyby o další pole a budou doplněny kontroly na vyplnění všech povinných atributů pro hlášení chyby
 - bude doplněn read-only přístup pro vybrané osoby (nesprávce) z fakult (jen na hlášení z dané fakulty)
 - bude doplněn přístup pro zápis hlášení za fakultu s read-only přístupem na hlášení z celé UK (pro fakultní správce)
- předpokládáme další úpravy SUP2 (budou podrobněji analyzovány ve spolupráci Erudia a ÚVT):
 - doplnění klasifikace závažnosti u chyb do 5 kategorií a z toho vyplývající výpočet termínu, resp. možnost nastavení dohodnutého termínu, pro odstranění chyby
 - vytvoření typu hlášení „žádost o zásah do DB“
 - doplnění členění hlášení v SUP na záložky „Objednávky“ (velké požadavky), „Podpora“ (drobné požadavky) a „Ostatní“ (chyby, dotazy a žádosti o zásah do DB, případně typ „jiný“); umožnit však vytvořit přehled všech hlášení bez ohledu na kategorii
 - u velkých a drobných požadavků doplnit zařazení do odpovídajícího balíčku – podle data zadání dojde k automatickému zařazení do nejbližšího balíčku, lze ručně posunout na později (může posunout ÚVT)
 - na záložkách „Objednávky“ a „Podpora“ umožnit filtrování podle balíčků
 - evidovat u hlášení odděleně termíny pro:
 - předání k testu
 - provedení testu
 - opravu u Erudia
 - nasazení do provozu
 - v závislosti na uvedeném oddělení termínů upravit systém rozesílání výzev
 - případně doplnění kontroly fakultních kvót na řešené požadavky

Vypracováno:	07. 11. 2008
Projednáno na poradě proděkanů pro studium:	12. 11. 2008
Lhůta pro připomínky:	24. 11. 2008
Zpracování připomínek:	30. 12. 2008
Zveřejněno:	05. 01. 2009

Vypracoval:	Schválil:
Mgr. Martin Maňásek	RNDr. Tomáš Jelínek
vedoucí oddělení pro informační systém univerzity, ÚVT UK	kancléř UK