

---

# Organizace provozu IS Studium

---

Verze 02

## Aplikace pro evidenci chyb, dotazů a požadavků

Pro evidenci a sledování stavu řešení chyb IS Studium, dotazů na práci s IS Studium a požadavků na změny a rozvoj IS Studium slouží:

- Aplikace SUP (provozovaná a spravovaná firmou Erudio)

Aplikace SUP je určena jak pro hlášení chyb a dotazy, tak pro zadávání požadavků na změny a rozvoj IS Studium. Podrobněji to je rozebráno v následujících odstavcích.

## Chyby IS Studium

- Chyby IS Studium hlásí osoby odpovědné na fakultách za provoz IS Studium (hlavní správce nebo jeho zástupce), případně správa IS Studium na ÚVT UK, firmě Erudio prostřednictvím aplikace SUP.
- Hlášení chyby v SUP 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,
  - použitý login uživatele a přístupovou roli,
  - 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 apod.),
  - snímek obrazovky aplikace v okamžiku zjištění vady, bylo-li jej možné pořídit,
  - kategorii závažnosti chyby (viz dále).
- Hlášení chyby v SUP by mělo dále obsahovat:
  - je-li chyba reprodukovatelná, popis postupu jak chybu vyvolat,
  - informaci, zda se chyba projevuje jen jednomu uživateli,
  - informaci, zda chyba závisí na použitém PC,
  - případné další okolnosti zjištění chyby, např. výpadek sítě apod.;
  - na žádost Erudia přiloží konzultant (pracovník ÚVT UK) k hlášení o chybě výpis chybového logu.
- Chyby jsou kategorizovány do 5 kategorií takto:
  - **A – fatální** – vada blokuje práci (např. aplikace nebo modul nejde vůbec spustit) studijního oddělení nebo znemožňuje provádění klíčových činností v kritickém období (např. zápis studentů do předmětů) anebo omezuje více než 20% uživatelů systému,
  - **B – kritická** – vada blokuje práci nebo znemožňuje provádění některé klíčové činnosti, a to pro studijní oddělení nebo pro více než 10% uživatelů systému,
  - **C – velká** – vada znemožňuje provádění některých činností, které se netýkají studijních oddělení, což postihne méně než 10% uživatelů systému,
  - **D – malá** – vada znepříjemňuje práci, ale lze ji obejít,
  - **E – drobná** – ostatní chyby, např. chybně pojmenované položky apod.
- V případě nahlášení chyby kategorie A nebo B bude konzultant (pracovník ÚVT UK) na nahlášení chyby upozorněn mailem a musí se ke klasifikaci chyby vyjádřit – buď ji potvrdit, anebo změnit.
- Reakční doby a doby pro odstranění chyby (nebo alespoň pro dodání náhradního řešení) – jde o závazek firmy Erudio vůči UK:
  - A – fatální – reakce do 1 hodiny v pracovní době, vyřešení do 4 hodin v pracovní době,
  - B – kritická – reakce do 2 hodin v pracovní době, vyřešení do 8 hodin v pracovní době,
  - C – velká – reakce do 8 hodin v pracovní době, vyřešení do 2 pracovních dnů,

- D – malá – reakce do 2 pracovních dnů, vyřešení do doby dohodnuté mezi Erudio a zadavatelem; požadovaný termín pro vyřešení nemůže být kratší než 3 pracovní dny,
- E – drobná – reakce do 3 pracovních dnů, vyřešení do doby dohodnuté mezi Erudio a zadavatelem; požadovaný termín pro vyřešení nemůže 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. Pracovní doba může být po dohodě ÚVT UK a Erudio rozšířena na čas od 8:00 do 22:00 hodin v předem stanovený pracovní den, je-li to oznámeno alespoň 10 pracovních dní před tímto pracovním dnem. Toto rozšíření pracovní doby je možné nejvýše pro 10 pracovních dnů za jeden kalendářní rok.
- Pokud nebude v hlášení chyby uveden některý z výše uvedených povinných údajů a Erudio následně zjistí, že některý z těchto údajů byl prokazatelně ve chvíli oznámení vady znám, vyzve k doplnění chybějícího údaje; v takovém případě počínají lhůty pro odstranění chyby běžet až od okamžiku, kdy zadavatel doplní hlášení chyby o tento chybějící údaj.
- 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 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 daného hlášení v SUP 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 zástupcům ÚVT UK a Erudio uvedeným ve smlouvě.

## Dotazy

- Dotazy k použití konkrétních funkcionalit IS Studium:
  - uživatelé na fakultách (studenti a zaměstnanci) se s dotazy obracejí na osoby odpovědné na fakultě za provoz IS Studium (hlavní správce a jeho zástupce),
  - hlavní správce a jeho zástupce na fakultě se s dotazem může obrátit buď telefonicky do Erudia, anebo písemně hlášením do SUP (typ hlášení bude v tomto případě „dotaz“),
  - Erudio může do odpovědi v SUP zapojit konzultanta z ÚVT UK či RUK, a to zejména v případě dotazů týkajících se předpisů UK nebo metodiky použití aplikace na UK.

## Žádosti o změny dat v databázi IS Studium

- Je-li třeba provést opravu dat v IS Studium formou zásahu přímo do databáze (např. proto, že aplikace IS Studium neumožňují danou změnu provést prostřednictvím uživatelského rozhraní aplikace), požádá o provedení takového zásahu osoba odpovědná na fakultě za provoz IS Studium (hlavní správce nebo jeho zástupce) nahlášením do SUP (hlášení bude typu „dotaz“). Erudio pak o vykonání změny, případně i o přípravu potřebného skriptu požádá ÚVT UK.

## Požadavky na změny a rozvoj IS Studium

- Požadavky na změny a rozvoj IS Studium se dělí podle pracnosti jejich realizace do dvou kategorií:
  - **malé** – do 8 hodin práce na realizaci,
  - **velké** – nad 8 hodin práce na realizaci.
- Požadavky na změny a rozvoj IS Studium zadávají osoby odpovědné na fakultách za provoz IS Studium (hlavní správce nebo jeho zástupce) do aplikace SUP.
- Termíny následného posuzování požadavků před jejich zadáním k realizaci firmě Erudio závisejí na zařazení požadavku do kategorie „malý“ nebo „velký“ jeho zadavatelem.

### Malé požadavky

- Měsíční režim řešení.
- Řešeno je celkem 21 malých požadavků měsíčně, v tomto členění:
  - **7 prioritních** – předání k testování do 5 pracovních dnů od jejich zadání k realizaci,
  - **14 ostatních** – předání k testování do 15 pracovních dnů od jejich zadání k realizaci.
- Balíčky malých požadavků jsou označovány kódem ve tvaru MXX/RRRR, kde:
  - M je typ balíčku „malé požadavky“,
  - XX je dvojcísle měsíce předání požadavků k realizaci,
  - RRRR je kalendářní rok.
- Termínový kalendář:
  - uzávěrka požadavků k řešení na příští období: 1. den v měsíci, resp. první pracovní den v měsíci,

- zhodnocení požadavků, posouzení, zda jde skutečně o malé požadavky (tj. do 8 hodin práce), analýza a dohodnutí způsobu řešení, zadání k realizaci: 10 pracovních dnů (Erudio + ÚVT),
- řešení požadavků a jejich interní testování v Erudiu:
  - prioritní požadavky – 5 pracovních dnů,
  - ostatní požadavky – 15 pracovních dnů,
- testování řešení na ÚVT UK a opravy chyb v Erudiu: celkem 5 pracovních dnů,
- instalace do testovacího prostředí a testování fakultou: 5 pracovních dnů,
- opravy chyb v Erudiu: 4 pracovní dny,
- instalace do provozního prostředí: 1 pracovní den (u prioritních požadavků obvykle do 15. dne měsíce následujícího po uzávěrce, u ostatních požadavků obvykle do konce měsíce následujícího po uzávěrce).
- V rámci zhodnocení požadavků na ÚVT UK bude provedena selekce požadavků k řešení (zařazení do příslušného balíčku). V případě větší kumulace požadavků, než je možné zařadit do balíčku, ÚVT rozhodne o prioritě jednotlivých požadavků a na základě těchto priorit o přesunu požadavků s nižší prioritou do dalších období.
- Některé požadavky nemusí být akceptovány, např. protože jdou proti předpisům nebo jsou v kolizi s jinými požadavky nebo dlouhodobějšími plány na rozvoj systému, případně protože jejich přínos by neodpovídal nákladům.
- Při posuzování požadavků bude přihlíženo ke kvótám požadavků 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 vnesla.

## Velké požadavky

- Čtyřměsíční režim řešení, tedy 3 balíčky požadavků ročně.
- V každém čtyřměsíčním období jsou řešeny požadavky o celkové pracovních 1100 hodin (cca 50% z nich jsou celouniverzitní požadavky zadávané ÚVT).
- Balíčky velkých požadavků jsou označovány kódem ve tvaru VX/RRRR, kde:
  - V je typ balíčku „velké požadavky“,
  - X je pořadové číslo balíčku v rámci roku (1, 2 nebo 3),
  - RRRR je kalendářní rok.
- Termínový kalendář:
  - uzávěrka požadavků k řešení na příští období: k 1. 1., 1. 5. a k 1. 9. kalendářního roku, resp. k prvnímu následujícímu pracovnímu dni,
  - zhodnocení požadavků a dohodnutí způsobu řešení, odhad pracovních, zadání k realizaci: 4 pracovní týdny,
  - řešení požadavků a jejich interní testování v Erudiu: 2 kalendářní měsíce, tj. předání k testům zhruba k 31. 3., 31. 7. a 30. 11.,
  - testování na straně ÚVT a opravy v Erudiu: 2 pracovní týdny,
  - instalace do testovacího prostředí a testování fakultami: 2 pracovní týdny,
  - opravy v Erudiu: 10 pracovních dnů,
  - krátké přetestování a následně instalace do provozního prostředí: zhruba k 15. 5., 15. 9. a 15. 1.
- Krok zhodnocení požadavků a dohodnutí způsobu řešení 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 nemusí být některé požadavky akceptovány, 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, než je možné zařadit do balíčku, ÚVT rozhodne o prioritě jednotlivých požadavků a na základě těchto priorit o přesunu požadavků s nižší prioritou do dalších období.
- Předávání realizace požadavků k testování UK 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 velké požadavky předány v dohodnutém cyklu spolu s malými požadavky a bude pro ně platit testovací a instalační režim jako pro malé požadavky.
- 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.
- Při posuzování požadavků bude přihlíženo ke kvótám požadavků pro jednotlivé fakulty, obdobně jako v případě malých požadavků.

## **Dodržování lhůt**

- 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, případně později zjištěné nedostatky budou řešeny stejně jako vady aplikací již nasazených do provozu.
- V servisní smlouvě s Erudio je zakotvena povinnost UK odpovědět Erudiu na kvalifikovaný dotaz k požadavku ve stanoveném termínu:
  - pro malé požadavky v období jejich realizace v Erudiu, testování na UK a v průběhu oprav v Erudiu do 1 pracovního dne,
  - pro velké požadavky v období jejich realizace v Erudiu, testování na UK a v průběhu oprav v Erudiu do 3 pracovních dnů; v případě, že jde o zvlášť složitý dotaz, do 8 pracovních dnů.

## **Odpovědné osoby na fakultách**

- Na každé fakultě je jmenována jedna až dvě osoby odpovědné za provoz IS Studium: správce a jeho zástupce. Jedna z těchto osob je vždy určena jako hlavní; v případě odlišných názorů, platí názor hlavního správce.
- Tyto osoby:
  - konfigurují fakultní parametry IS Studium,
  - hlásí zjištěné chyby při provozu IS Studium na fakultě,
  - mohou vznášet požadavky na úpravy, změny a rozšíření IS Studium za fakultu (zajistí při tom formulaci jejich dostatečně přesného zadání),
  - mohou navrhnout případné změny globálních parametrů IS Studium,
  - zajišťují otestování úprav, změn a rozšíření IS Studium provedených na základě požadavků fakulty,
  - zajišťují informovanost uživatelů na fakultě o změnách v IS Studium (k tomu využívají zejména centrálně zveřejňované informace o změnách, které v systému probíhají),
  - zajišťují pomoc uživatelům na fakultě, předávání jimi zjištěných chyb a požadavků směrem k ÚVT UK a k Erudiu,
  - zajišťují zpřístupnění dostupné dokumentace IS Studium v rámci fakulty,
  - zajišťují proškolení klíčových uživatelů IS Studium na fakultě,
  - zajišťují otestování funkčnosti IS Studium z pohledu fakulty před klíčovými událostmi v průběhu akademického roku (např. před hromadnými zápisy, hromadným přihlašovaním na zkoušky apod.),
  - informují správu IS Studium na ÚVT UK o klíčových termínech pro provoz IS Studium na fakultě (např. termíny hromadných zápisů apod.),
  - zajišťují aktualizace EXE programů IS Studium na fakultě.
- Hlavní správce a jeho zástupce má náhled na všechna hlášení o chybách IS Studium a požadavky na úpravy, změny a rozšíření IS Studium v aplikaci SUP 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 aplikace SUP, ale pouze pro čtení.
- Hlavní správce, resp. jeho zástupce 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), a musí znát význam parametrů IS Studium.
- Komunikace mezi odpovědnými osobami na fakultách a ÚVT UK:
  - komunikace prostřednictvím SUP mezi fakultami a ÚVT UK, případně mailem a telefonem,
  - komunikace o chybách prostřednictvím SUP přímo k Erudiu,
  - formou osobních schůzek konaných nepravidelně, zpravidla ke konkrétním požadavkům na rozvoj IS Studium.
- Pracovní poměr odpovědných osob 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).
- Pro správce i jejich zástupce proběhlo na přelomu ledna/února 2009 speciální školení ve firmě Erudio. V případě více zájemců o toto školení lze uspořádat školení nové.

## Dostupnost systému, plánování odstávek

- IS Studium je v provozu po celý týden, 24 hodin denně, až na odstávky systému, které jsou plánovány dle následujících zásad:
  - po předchozím oznámení alespoň jeden týden dopředu, a to zpravidla v pracovní dny po 18:00 nebo v nepracovní den,
  - bez předchozího oznámení v úterý nebo ve čtvrtek mezi 21:00 a 24:00, pro účely opravy chyby, kterou je třeba opravit v horizontu několika málo pracovních dnů, a proto nelze příslušnou odstávku plánovat alespoň jeden týden dopředu.
- Při plánování odstávky je přihlíženo ke schválenému harmonogramu akademického roku tak, aby doba odstávky nekolidovala s hromadnou akcí, např. hromadným zápisem do předmětů nebo rozvrhu, uzávěrkou pro podávání přihlášek ke studiu, zahájením přihlašování na zkouškové termíny apod.
- Oznámení o plánované odstávce je umísťováno [na stránku](#) a jako aktualita do záhlaví stránky IS Studium.

Vypracováno:	23. 03. 2009
Zveřejněno:	24. 03. 2009
Verze 02:	10. 01. 2013

Vypracovali:	Schválil:
Mgr. Martin Maňásek, Mgr. Michal Josífko	Mgr. Martin Maňásek
oddělení pro informační systém univerzity, ÚVT UK	vedoucí oddělení pro informační systém univerzity, ÚVT UK

[Předchozí znění - verze 01](#)