

РЕГЛАМЕНТ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ
СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ eLearn

Версия 1.0

Екатеринбург

2022

Содержание

Список терминов и обозначений	3
1. Общие положения	4
2. Порядок эксплуатации Системы по модели SaaS	4
3. Эксплуатация Системы на инфраструктуре заказчика	7

Список терминов и обозначений

Термин	Значение
Система	Программный комплекс «Система электронного обучения eLearn»
Разработчик	Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина
Заказчик	Юридическое лицо, заключившее договор с Разработчиком и получившее доступ к Системе
Пользователь	Сотрудник Заказчика, непосредственно работающий с Системой
Service Desk	Специализированная функциональная единица, ориентированная на обработку специфических сервисных событий, поступающих в форме обращений пользователей или сообщений систем мониторинга
Служба технической поддержки	Структурное подразделение Service Desk, отвечающее за обработку обращений пользователей
ПО	Программное обеспечение
ИС	Информационная система
ЛВС	Локальная вычислительная сеть
ОС	Операционная система

1. Общие положения

- 1.1 Целью настоящего Регламента является описание механизмов, обеспечивающих поддержку жизненного цикла Системы, включая организацию технической поддержки пользователей системы электронного обучения eLearn, направленной на устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, и совершенствование программного комплекса в целом.
- 1.2 Заказчик может выбрать один из двух вариантов приобретения Системы: по модели SaaS или на оборудовании Заказчика.
- 1.3 В случае приобретения по модели SaaS Заказчику предоставляется готовое к удаленному использованию программное обеспечение без необходимости приобретения аппаратного обеспечения и привлечения дополнительных специалистов по сопровождению Системы. Оплата взимается в виде ежемесячной абонентской платы, размер которой зависит от необходимого функционала и параметров производительности системы. Услуги по технической поддержке, включая обновление системы входят в оплату.
- 1.4 При развертывании системы на оборудовании заказчика Система устанавливается и настраивается непосредственно на инфраструктуре заказчика. Разработчик также оказывает услуги по технической поддержке системы в оговоренный в договоре период времени, по истечению которого функции эксплуатации и технического сопровождения передаются ИТ-персоналу Заказчика.
- 1.5 Для любого варианта поставки Заказчику доступны дополнительные услуги по обучению персонала организации методам эффективного использования Системы.

2. Порядок эксплуатации Системы по модели SaaS

2.1 Поддержание жизненного цикла Системы

Поддержание жизненного цикла Системы реализуется специалистами Разработчика в рамках регламентированного сопровождения Системы и включает в себя регулярные мероприятия по модернизации Системы в соответствии с собственным планом развития, доработку функционала, инициированную обоснованными заявками клиентов,

консультации по вопросам развертывания и текущей эксплуатации Системы (по телефону, посредством электронной почты или в иных форматах).

В рамках гарантийной технической поддержки Системы возможно оказание следующих услуг Пользователю:

- помощь в подключении к Системе;
- консультации по настройке и администрированию Системы;
- помощь в установке дополнительных компонент Системы;
- помощь в поиске и устранении проблем, возникших вследствие некорректной установки обновления Системы;
- консультации по функциональным возможностям отдельных модулей Системы.

2.2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы, могут быть устранены двумя способами:

- проблемно-ориентированная работа специалиста службы технической поддержки по конкретному запросу Пользователя;
- выпуск обязательного обновления Системы, устраняющего данную проблему.

В случае выявления неисправностей в процессе эксплуатации Системы, либо при возникновении необходимости в её доработке, Заказчик направляет соответствующее обращение в службу технической поддержки Разработчика. Обращение должно максимально полно описывать возникшую ситуацию: содержать тему запроса, суть проблемы и снимки экранов, иллюстрирующие (по возможности, максимально полно и детализировано) поведение Системы в рассматриваемой ситуации.

Обращения могут быть следующих типов:

- фиксация инцидента – сбой в системе, произошедший у одного Пользователя;
- фиксация проблемы – систематически повторяющийся сбой у разных пользователей Заказчика или же сбой, повлекший за собой частичную либо полную потерю работоспособности Системы;
- информационный запрос – запрос на предоставление информации по конкретному вопросу;
- предложение по развитию – запрос на проведение конкретных доработок Системы.

Обращение направляется администратором Заказчика, либо непосредственно пользователями Заказчика через сервис техподдержки Разработчика. В случае, если данный механизм по каким-либо причинам недоступен, Заказчик может направить обращение по электронной почте на выделенный адрес, указанный в договоре.

Служба технической поддержки Разработчика принимает и регистрирует все обращения, исходящие от Заказчика, относящиеся к одному из четырех вышеперечисленных типов. Каждому обращению автоматически присваивается уникальный номер в системе технической поддержки Разработчика. Уникальный номер обращения является основным реквизитом обращения при всех последующих коммуникациях в рамках решения вопроса по данному обращению.

После решения вопроса по конкретному обращению Разработчик меняет статус этого обращения в своей системе технической поддержки на «Решено», и при необходимости сопровождает его соответствующим комментарием.

Разработчик имеет право обращаться к Заказчику за уточняющей информацией по конкретному обращению, в тех случаях, когда изначально предоставленной в обращении информации не хватает для полного решения вопроса. Заказчик в таких случаях обязуется предоставить всю дополнительную информацию, необходимую для полной обработки обращения.

2.3. Совершенствование Системы

Программный комплекс «Система электронного обучения eLearn» непрерывно развивается и совершенствуется – в Систему добавляются новые функциональные возможности, оптимизируются механизмы распределения нагрузки на вычислительные ресурсы (причем, без повышения уровня технических требований к устройствам Пользователя), регулярно улучшается эргономика интерфейса.

Каждый зарегистрированный пользователь имеет возможность повлиять на процессы усовершенствования Системы, включая доработку существующего или разработку нового функционала, для этого ему необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу, указанному в договоре. Предложение будет рассмотрено специалистами Разработчика и, в случае признания целесообразности и эффективности предлагаемых решений, в Систему будут внесены соответствующие изменения и/или дополнения.

2.4. Техническая поддержка Системы

Для осуществления гарантированной технической поддержки Системы выделяется единый телефонный номер, который указывается в лицензионном договоре. Также пользователи Системы могут направлять возникающие у них вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу, указанному в договоре.

2.5. Требования к персоналу Заказчика.

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне квалифицированного пользователя.

Для обеспечения уверенной и эффективной работы с Системой пользователю необходимо изучить инструкции для пользователей, входящие в комплект поставки.

3. Эксплуатация Системы на инфраструктуре заказчика

3.1 Поддержание жизненного цикла Системы

Поддержание жизненного цикла Системы реализуется специалистами Разработчика в рамках регламентированного сопровождения Системы и включает в себя регулярные мероприятия по модернизации Системы в соответствии с собственным планом развития, доработку функционала, инициированную обоснованными заявками клиентов, консультации по вопросам развертывания и текущей эксплуатации Системы (по телефону, посредством электронной почты или в иных форматах).

Первые три месяца эксплуатации Системы в рамках гарантийной технической поддержки поддержание жизненного цикла Системы обеспечивается специалистами Разработчика. По истечению этого срока либо он продляется посредством заключения соответствующего дополнительного соглашения, либо данные функции, за исключением процессов совершенствования Системы, переходят к специалистам Заказчика. В любом случае у Заказчика имеется возможность обращаться к Разработчику за консультациями по вопросам эксплуатации Системы. Формат и объем таких консультаций определяется индивидуально в зависимости от сложности вопроса и наличия (или отсутствия) соответствующих дополнительных соглашений.

3.2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы.

Неисправности, выявленные в первые три месяца эксплуатации Системы, устраняются согласно процедурам, описанным в пункте 2.2 настоящего регламента. В дальнейшем, либо продолжают работать механизмы п. 2.2 (при наличии соответствующего дополнительного соглашения), либо за решение таких вопросов отвечают специалисты Заказчика.

3.3 Совершенствование Системы.

Каждый зарегистрированный пользователь, в рамках действующей подписки на техническое сопровождение, имеет возможность повлиять на процессы совершенствования Системы, включая доработку существующего или разработку нового функционала, для этого ему необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу, указанному в договоре.

Предложение будет рассмотрено специалистами Разработчика и, в случае признания целесообразности и эффективности предлагаемых решений, в Систему будут внесены соответствующие изменения и/или дополнения.

3.4 Техническая поддержка Системы.

Для осуществления гарантированной технической поддержки Системы выделяется единый телефонный номер, который указывается в лицензионном договоре. Также пользователи Системы могут направлять возникающие у них вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу, указанному в договоре.

Согласованный объем услуг фиксируется в Договоре. В случае изменения в дальнейшем объема услуг, заключается Дополнительное соглашение к Договору.

3.5. Требования к персоналу Заказчика

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне квалифицированного пользователя. Для обеспечения уверенной и эффективной работы с Системой пользователю необходимо пройти ознакомительный курс, являющийся частью предоставляемой Системы.

Для обеспечения надежной устойчивой работы Системы, развернутой на инфраструктуре заказчика, Заказчику необходимо создать структурное подразделение для сопровождения Системы или же распределить соответствующий функционал между уже имеющимися специалистами. Для сопровождения Системы необходимые следующие категории работников:

1. Администратор информационных систем, 1 штатная единица.
2. Ведущий инженер корпоративных серверных систем, 1 штатная единица, квалификация не ниже уровня Microsoft Certified Solutions Associate.
3. Инженер по телекоммуникационным сетям, 1 штатная единица, квалификация не ниже уровня Cisco Certified Network Associate.
4. Специалисты по сопровождению и обучению пользователей, 2 штатных единицы.

Дополнительные квалификационные требования к персоналу Заказчика представлены в соответствующих регламентах, являющихся частью Системы, поставляемой в кластерном варианте, а не по модели SaaS.