

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Открытый цифровой университет»

Поддержание жизненного цикла программного продукта «Открытый цифровой университет» обеспечивается за счет его сопровождения и включает в себя разработку обновлений программного продукта в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) программного продукта.

В рамках технической поддержки программного продукта оказываются следующие услуги:

- Предоставляется доступ к новым релизам (обновлениям);
- Предоставляется возможность передачи разработчикам информации об ошибках в релизах
- Предоставляется возможность получения консультаций у разработчиков для второй линии поддержки;
- Предоставляется возможность разбора ошибок продукта «Открытый цифровой университет» на базе Заказчика (на копии базы).
- Предоставляется возможность обсуждения с методологами предложений и планов по развитию продукта «Открытый цифровой университет».

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Для фиксации информации о неисправностях, выявленных в процессе эксплуатации продукта «Открытый цифровой университет», существует линия поддержки - нужно отправить запрос в виде текста со скриншотами и ссылкой на страницу с ошибкой на почту digital@bstu.ru

В случае, если выявленная неисправность носит актуальный характер, то:

- Выпускается обновление, решающее данную проблему
- Релиз публикуется на сайте <https://digital.bstu.ru/releases> вместе с описанием изменений. Пользователи, обладающие доступом для скачивания релизов, могут его скачать.

Совершенствование программного обеспечения

Продукт «Открытый цифровой университет» постоянно улучшается за счет выпуска обновлений в соответствии с собственным планом разработки и по заявкам клиентов. Обновления публикуются на сайте <https://digital.bstu.ru/releases>, а так же там указывается функциональный блок, к которому относится обновление и описание изменений функционала и интерфейса.

Техническая поддержка продукта

Для оказания технической поддержки созданы следующие возможности:

- по организационным вопросам можно обратиться на почту uik@bstu.ru
- по техническим вопросам можно обратиться на почту digital@bstu.ru
- единый номер для решения вопросов +7 (4722) 30-99-31

Информация о персонале

Пользователи продукта «Открытый цифровой университет» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с продуктом «Открытый цифровой университет» пользователю необходимо изучить инструкции, расположенные по адресу: <https://wiki.bstu.ru/index.php>

Администратор системы должен иметь навыки работы с виртуальными машинами и организацией доступа к ним.