

Procedura postępowania w przypadku awarii lub usterki Platformy e-learningowej UAM

Słownik pojęć

Platforma E-learningowa UAM – platforma e-learningowa wykorzystywana na UAM składająca się z MS Teams wraz z narzędziami Office 365 oraz platformy Moodle. Składowe Platformy E-learningowej UAM dostarczane są przez firmę Microsoft, bądź utrzymywane w ramach infrastruktury informatycznej UAM.

Dokumentacja – instrukcje obsługi i konfiguracji aplikacji oraz systemów informatycznych, dokumenty formalne potwierdzające odbiór dedykowanych aplikacji oraz systemów informatycznych, postać aplikacji oraz systemów zewnętrznych „as it is”, czyli takimi jakimi są.

Usterka - zachowanie Platformy e-learningowej UAM niezgodne z dokumentacją, które utrudnia prowadzenie kształcenia na odległość.

Awaria - zachowanie Platformy e-learningowej UAM niezgodne z dokumentacją, które uniemożliwia prowadzenie kształcenia na odległość.

OWKO - Ośrodek Wsparcia Kształcenia na Odległość.

§ 1 Zgłoszenie awarii lub usterki

1. Do zgłoszenia awarii lub usterki uprawnieni są wszyscy pracownicy i studenci uniwersytetu.
2. Zgłoszenie awarii lub usterki polega na wysłaniu wiadomości na adres mailowy helpdesk@amu.edu.pl.

§ 2 Informowanie o awarii lub usterce

1. Centrum informatyczne niezwłocznie o awarii informuje:
 - a) Rektora Uniwersytetu,
 - b) Prorektora ds. cyfryzacji i współpracy z gospodarką,
 - c) Prorektora ds. studenckich i kształcenia,
 - d) Pełnomocnika Rektora UAM ds. kształcenia na odległość,
 - e) Dyrektora Centrum Wsparcia Kształcenia,
 - f) Dyrektora OWKO i pracowników OWKO wskazanych przez Dyrektora OWKO.
2. Centrum Informatyczne publikuje komunikat o wystąpieniu awarii na stronie Centrum Informatycznego w Intranecie UAM.
3. Komunikat o wystąpieniu awarii, o którym mowa w ust. 2 może zostać rozpowszechniony za pomocą listu ogólnouczelnianego. Decyzję o wysłaniu komunikatu o wystąpieniu awarii listem ogólnouczelnianym podejmuje Rektor Uniwersytetu w porozumieniu z Prorektorem ds. cyfryzacji i współpracy z gospodarką oraz Centrum Informatycznym.
4. W przypadku wystąpienia istotnej usterki Centrum informatyczne publikuje komunikat na stronie Centrum Informatycznego w Intranecie UAM.

§ 3 Informowanie o środkach zastępczych w przypadku wystąpieniu awarii lub usterki

1. W przypadku wystąpienia awarii OWKO zobowiązany jest do poinformowania o środkach zastępczych umożliwiających prowadzenie kształcenia na odległość w czasie występowania awarii.
2. OWKO zobowiązany jest poinformować o możliwych środkach zastępczych w czasie występowania awarii osoby wskazane w par. 2 ust. 1 oraz koordynatorów e-learningu jednostek.
5. OWKO publikuje komunikat o możliwych środkach zastępczych w czasie występowania awarii na stronie OWKO w Intranecie UAM.
6. W przypadku wystąpienia istotnej usterki OWKO informuje w formie komunikatu na stronie OWKO w Intranecie UAM o możliwych środkach zastępczych zapewniających prowadzenie kształcenia zdalnego w czasie koniecznym do usunięcia usterki.

§ 4 Sposób informowania o usunięcia awarii lub usterki

Centrum Informatyczne informuje na stronie Centrum Informatycznego w Intranecie UAM o usunięciu awarii lub usterki.