Описание процессов по поддержке работы Платформы «Selfschool»

1. ## Юридическая информация

Программа для ЭВМ «Selfschool» (далее – Платформа) представляет собой программу для ЭВМ; свидетельство о государственной регистрации № 2023614097.

Правообладатель – ООО «ПАРТА», ОГРН: 1215000031300, ИНН: 5032327008, адрес регистрации: 123112, РФ, город Москва, Пресненская наб., д. 6, стр. 2, помещ. 1/5..

Правообладатель является Администратором Платформы «Selfschool». Ему принадлежат исключительные права на Платформу на территории всего мира и в течение всего срока их действия.

Администратор Платформы также является владельцем и администратором сайта в сети Интернет с адресом: https://selfschool.ru/.

2. ## Распространение (поставка) Платформы

Платформа «Selfschool» и ее составляющие размещаются на серверах хостинга Git Flic.

Платформа распространяется в виде облачного сервиса, доступного пользователю удаленно через сеть Интернет по адресу: https://selfschool.ru/. Специальные действия со стороны Пользователя по установке Платформы не требуются.

Также Платформа доступна пользователям посредством образа виртуальной машины.

3. ## Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Платформы

Платформа «Selfschool» и ее составляющие размещаются на серверах хостинга Git Flic.

Пользователь самостоятельно проходит процедуру регистрации учетной записи для доступа к Платформе на сайте https://selfschool.ru/.

Поддержание жизненного цикла Платформы обеспечивается за счет ее сопровождения, включающего в себя следующие процессы:

1) реализация (разработка) и модернизация Платформы,

2) техническая поддержка пользователей.

Цели сопровождения Платформы:

- обеспечение корректного функционирования Платформы,
- обеспечение возможности развития функциональности Платформы,

- исключение случаев простоя в работе Платформы по причине невозможности его функционирования из-за аварийных ситуаций, ошибок в работе и др. причин.

3.1. Процесс разработки и модернизации Платформы

Разработка (реализация) Платформы состоит из следующих процессов: анализ требований к программе, проектирование и конструирование программных средств, тестирование и запуск.

Модернизация Платформы предполагает совершенствование его функциональности, выпуск обновлений версий Платформы как по инициативе Администратора, так и по запросам пользователей.

Пользователи могут направлять Администратору Платформы свои пожелания и предложения, касающиеся улучшения и исправления ошибок Платформы, на адрес электронной почты: support@selfschool.ru.

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в функциональность Платформы будут внесены соответствующие изменения.

Разработка Платформы, а также ее модернизация осуществляется силами Администратора Платформы в количестве 11 человек.

3.2. Техническая поддержка Платформы

В рамках технической поддержки Платформы Администратор оказывает пользователям следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- описание функционала модулей Платформы, помощь в эксплуатации;
- доработка функциональности Платформы под требования пользователя (дополнительные услуги);
- предоставление документации (инструкций, руководства пользователя и т.п.), уведомления о новых релизах и пр.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Платформы, могут быть исправлены следующим образом:

- автоматическое обновление компонентов Платформы на удаленных серверах;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по обращению пользователя по указанным контактам.

Техническая поддержка пользователей Платформы осуществляется Администратором в режиме 24/7 (силами сотрудников в количестве 2 человек) в формате консультирования и приема запросов.

Для получения технической поддержки пользователь может воспользоваться любым из доступных методов:

- позвонить по номеру +79111290425;
- написать письмо на электронную почту support@selfschool.ru.

4. Информация о персонале

Сотрудники Администратора Платформы, осуществляющие разработку и техническую поддержку Платформы, обладают соответствующей квалификацией «Разработчик»:

– владеют знаниями об языках программирования и обеспечения жизненного цикла Платформы, в том числе обладают навыками администрирования операционных систем семейства Linux, работе с системами виртуализации KVM;

– владеют персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя,

– владеют знаниями о функциональных возможностей Платформы и об особенностях работы с ним.

5. Информация о пользователях Платформы

Пользователи Платформы «Selfschool» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Платформой пользователю необходимо изучить документ «Руководство пользователя».

6. Контакты технической поддержки

Алексей Русинов
Тел.: +79111290425,
e-mail: info@selfschool.ru