

Автономная некоммерческая организация института развития новых
образовательных технологий «АНО ДПО ИРНОТ»
ИНН/КПП 7724302048/772401001
115211, г. Москва, ул. Борисовские пруды, д.8, к.2
Телефон: +7(499) 288-77-83
E-mail: info@anoirnot.ru

**Онлайн-сервис подачи заявки на обучение по программе ДПО
к Автоматизированной системе управления образовательным
процессом - «ДПО стандарт»
(Онлайн-сервис подачи заявок к АСУОП «ДПО стандарт»)**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ
НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А
ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ
ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

2025 год

Содержание

1. Общие сведения	3
1.1. Наименование Системы	3
1.2. Перечень программных средств для функционирования Системы:	3
1.3. Язык программирования	3
2. Поддержание жизненного цикла программы	3
2.1. Сопровождения Системы	3
2.2. Сервисные процессы сопровождения Системы	4
2.2.1. Техническая поддержка пользователей	4
2.2.2. Проведение модернизации Системы	5
2.2.3. Восстановление данных	5
3. Информация о персонале	5
3.1. Квалификационные требования к персоналу, обеспечивающему работу Системы	5
3.2. Квалификационные требования к персоналу, обеспечивающему техническую поддержку Системы	5

1. Общие сведения

1.1. Наименование системы

Наименование системы - Онлайн-сервис подачи заявки на обучение по программе ДПО к Автоматизированной системе управления образовательным процессом - «ДПО стандарт», далее по тексту Система.

1.2. Перечень программных средств для функционирования Системы:

- Apache 2.4.54 и выше
- PHP 7.4 и выше
- MySQL 5.6 и выше

Система поддерживает все современные браузеры: Яндекс. Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Edge, Safari.

1.3. Язык программирования

Языками программирования для Системы являются PHP, JavaScript.

1.4. Перечень операционных систем для функционирования Системы:

- Astra Linux
- FreeBSD Linux

2. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла осуществляется за счет ее сопровождения. Включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок, а также по заявкам заказчика, восстановление утраченных данных, консультации по вопросам текущей эксплуатации, установку и переустановку Системы.

2.1. Сопровождение Системы

Сопровождение Системы позволяет:

- обеспечить сокращение времени простоя работы пользователей по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе самой Системы, а также пользователей Системы и т.п.);
- обеспечить гарантированное функционирование Системы и дальнейшее развитие ее функционала.

2.2. Сервисные процессы сопровождения Системы

Для обеспечения жизненного цикла при сопровождении Системы включены следующие сервисные процессы:

- консультирование пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации по письменному запросу Пользователя;
- информирование и обеспечение Заказчика новыми версиями Системы по мере их появления;
- предоставление консультационных услуг Пользователям в связи с изменениями и дополнениями в базовой версии системы;
- устранение ошибок в случае их выявления при работе с Системой.

2.2.1. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей по вопросам установки, настройки и эксплуатации программного обеспечения по запросу, который можно отправить непосредственно с веб-сайта организации, или же по номеру телефона +7 (499) 288-77-83.

Для оказания технической поддержки Системы разработана специальная страница с ответами на часто задаваемые вопросы. Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу info@anoirnot.ru.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Системы;
- помощь в настройке;
- помощь в установке обновлений Системы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Системы;
- пояснение функционала модулей Системы, помощь в эксплуатации Системы;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе Системы в соответствующих разделах инструкции по эксплуатации;
- общие консультации по работе в Системе.

2.2.2. Проведение модернизации Системы

Проведение модернизации Системы в связи с изменениями в законодательстве РФ, совершенствованием работы функционала Системы, а также по заявкам и рекомендациям Пользователей при разработке новых версий Системы. Система регулярно развивается при:

- исправлении неисправностей;
- добавлении новых функций;
- оптимизации работы системы;
- обновлении интерфейса.

2.2.3. Восстановление данных

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной утраты, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при наличии резервных копии файла данных, созданных на основании принятой политики резервного копирования.

3. Информация о персонале

3.1. Квалификационные требования к персоналу, обеспечивающему работу Системы.

Персонал, обеспечивающий работу Системы на рабочих местах, должен:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- иметь опыт использования web-браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- ознакомиться с руководством пользователя Системы.

3.2. Квалификационные требования к персоналу, обеспечивающему техническую поддержку Системы.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию системы, должен обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей Системы;
- знание особенностей работы с Системой;

- знание законодательства в сфере работы с персональными данными;
- знание языков программирования: PHP, JavaScript;
- знание реляционных БД (PostgreSQL, MySQL);
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;