

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

«Цифровой сервис “Виртуальный класс”»

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

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на программное обеспечение «**Цифровой сервис “Виртуальный класс”**» (далее – Программа).

Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы, а также информацию о персонале для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В разделе «Общие сведения» указаны наименование Программы, программное обеспечение, необходимое для функционирования Программы, и язык программирования, на котором написана Программа.

В разделе «Поддержание жизненного цикла программы» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы.

В разделе «Информация о персонале» приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию Программы.

ВНИМАНИЕ!

Сведения о структуре, принципе организации Программы, составе аппаратных и программных средств, а также другие данные, которые имеют отношение к функционированию Программы, являются строго конфиденциальными, не подлежат разглашению.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	4
1.1. Наименование Программы	4
1.2. Состав программных средств.....	4
1.3. Язык программирования.....	4.
1.4. Функциональные возможности	
2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ	5
2.1. Назначение сопровождения Программы.....	5
2.2. Сервисные процессы сопровождения Программы.....	5
2.2.1. Техническая поддержка пользователей	5
2.2.2. Проведение модернизации Программы	6
2.2.3. Восстановление данных	7
3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ.....	8
3.1. Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах пользователей	8
3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию ..	8

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Наименование Программы

Наименование Программы – «Цифровой сервис “ Виртуальный класс”».

1.2. Состав программных средств

Для функционирования Программы требуются:

1. браузер Google Chrome 70+, Opera 26+, Safari 7+, Mozilla 35+;
2. система управления базами данных PostgreSQL
3. система удаленного кеширования данных Redis.

1.3. Языки программирования

Языком программирования для Программы является Python, JavaScript, HTML, CSS.

1.4. Функциональные возможности

- Формирование групп и классов школы
- Распределение учеников и учителей по группам и классам
- Распределение выданного пула лицензий по учителям и ученикам

2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы.

2.1. Назначение сопровождения Программы

Сопровождение Программы позволяет:

- 1) обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей Программы по причине невозможности функционирования Программы (аварийная ситуация, ошибки в работе Программы, ошибки пользователей Программы и т.п.);
- 2) обеспечить гарантию корректного функционирования Программы;
- 3) обеспечить гарантию дальнейшего развития функционала Программы.

2.2. Сервисные процессы сопровождения Программы

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Программы включены следующие сервисные процессы:

- 1) консультирование пользователей и администраторов Программы по вопросам эксплуатации по телефону и электронной почте или письменно по запросу Пользователей;
- 2) обеспечение Пользователей новыми версиями Программы по мере их выхода;
- 3) обеспечение Пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- 4) устранение ошибок в случае выявления их при работе с Программой.

2.2.1. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Программы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- 1) помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- 2) помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работе программного обеспечения;
- 3) пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- 4) предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе программного обеспечения.

2.2.2. Проведение модернизации Программы

Модернизация Программы осуществляется путем модификации программного обеспечения в связи с расширением функционала программы по запросам пользователей и совершенствованием работы функций и процедур, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставления Заказчику неисключительных прав на использование новых версий Программы, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- 1) выявление ошибок в функционировании Программы;
- 2) исправление ошибок, выявленных в функционировании Программы;
- 3) прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в Программу;
- 4) модернизация Программы по заявкам пользователей;
- 5) предоставление пользователям новых версий Программы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- 6) обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- 7) предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий Программы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

2.2.3. Восстановление данных

Восстановление данных Программы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Программы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется с существующих резервных копий файла данных или текущего файла данных, содержащего ошибку, а также при предоставлении детального пошаговом описании последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с пользователем перед выполнением соответствующей процедуры.

3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

3.1. Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах пользователей

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя Программы.

Администраторы Программы должны владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, настройки системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Программы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- 1) Владение персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- 2) знание функциональных возможностей Программы и особенностей работы с ними;

Специалисты, осуществляющие модернизацию Программы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.