



Цифровая образовательная платформа:

Модуль "Умная приемная комиссия"

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного обеспечения**

Содержание

1. Комплексное обслуживание программного продукта «Цифровая образовательная платформа: «Цифровая образовательная платформа: Модуль «Умная приемная комиссия»».....	3
1.1. Поставка ПО «Цифровая образовательная платформа: Модуль «Умная приемная комиссия»».....	4
2. Система устранения неисправностей и инцидентной поддержки, возникающих в процессе эксплуатации программного обеспечения	4
3. Развитие и совершенствование программного обеспечения.....	5
4. Техническая поддержка пользователей	5
5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности	6
5.1. Специалисты компании ООО «НИК-А Тек», выполняющие работы по модернизации ПО, диагностике и исправлению ошибок, а также обеспечивающие поддержку пользователей системы «Цифровая образовательная платформа: Модуль «Умная приемная комиссия»»	7
6. План поддержки программного обеспечения.....	8

1. Комплексное обслуживание программного продукта «Цифровая образовательная платформа: «Цифровая образовательная платформа: Модуль «Умная приемная комиссия»»

Техническая поддержка и систематическое развитие программного обеспечения «Цифровая образовательная платформа: Модуль «Приемная комиссия»» осуществляется посредством регулярного экспертного сопровождения, оперативного устранения выявленных недостатков и своевременной актуализации программных версий. Данный процесс реализуется в строгом соответствии с утвержденной стратегической дорожной картой развития продукта, а также с учетом индивидуальных запросов и специфических потребностей заказчиков, что гарантирует гибкость и адаптивность системы.

Многокомпонентный комплекс технической поддержки включает следующие ключевые услуги:

Консультационно-административное сопровождение — оказание квалифицированной методической и организационной помощи при первоначальном конфигурировании системы, ее развертывании на серверной инфраструктуре заказчика, а также при последующем администрировании и оптимизации рабочих процессов;

Функциональное расширение и эксплуатационная поддержка — регулярное пополнение возможностей программных модулей новыми инструментами и функциями, профессиональное содействие в эффективном освоении и практическом применении всех доступных возможностей ПО конечными пользователями;

Индивидуальная адаптация под требования Заказчика — проведение глубокой доработки и настройки программного обеспечения с учетом специфики бизнес-процессов организации, интеграция с существующими информационными системами и учет отраслевых особенностей;

Документационное обеспечение — подготовка и своевременное предоставление полной комплектации технической, методической и пользовательской документации, включая руководства администратора, инструкции для операторов и материалы для обучения персонала.

Дополнительные преимущества сервиса:

- круглосуточная техническая поддержка через многоканальную систему коммуникаций;
- регулярные обновления безопасности и исправление обнаруженных уязвимостей;
- обучение персонала заказчика работе с системой;
- мониторинг работоспособности и профилактическое обслуживание.

1.1. Поставка и развертывание программного продукта «Цифровая образовательная платформа: Модуль «Умная приемная комиссия»»

Программный комплекс «Цифровая образовательная платформа: Модуль «Умная приемная комиссия»» предоставляется заказчиком в формате современно веб-приложения (веб-портала), которое функционирует на высокопроизводительных серверных мощностях Исполнителя — разработчика программного продукта.

Такая модель облачного развертывания (SaaS — Software as a Service) обеспечивает клиентам ряд существенных преимуществ: исключает необходимость приобретения и обслуживания собственной серверной инфраструктуры, гарантирует высокий уровень доступности системы (uptime 99.9%), обеспечивает автоматическое резервное копирование данных и защиту информации.

Ключевые характеристики поставки:

Регулярные обновления — все клиенты получают своевременный доступ к новым версиям продукта, включающим улучшения функционала, исправления ошибок и адаптацию к изменяющимся требованиям законодательства в сфере образования;

Централизованное документационное обеспечение — полная комплектация технической, методической и пользовательской документации размещена на официальном веб-ресурсе компании-разработчика и регулярно актуализируется;

Масштабируемость — система автоматически подстраивается под нагрузку, обеспечивая стабильную работу даже в пиковые периоды (сезон приема документов);

Многоплатформенный доступ — возможность работы с системой через любые современные веб-браузеры на персональных компьютерах, планшетных устройствах и мобильных гаджетах.

2. Система устранения неисправностей и инцидентной поддержки, возникающих в процессе эксплуатации программного обеспечения

В ходе практической эксплуатации программного продукта могут возникать различные технические инциденты, сбои в работе или выявляться программные ошибки, требующие оперативного вмешательства специалистов. Для обеспечения бесперебойной функционирования системы и минимизации времени простоя предусмотрена многоуровневая система устранения неисправностей, реализуемая по следующим сценариям:

Массовое автоматическое обновление компонентов программного обеспечения — при обнаружении критических ошибок или уязвимостей безопасности, затрагивающих множество пользователей одновременно, осуществляется централизованное автоматическое развертывание

исправлений на серверной инфраструктуре без необходимости вмешательства со стороны клиентов. Такой подход позволяет оперативно устранять проблемы глобального характера и поддерживать стабильность системы для всех заказчиков;

Индивидуальная работа специалиста службы технической поддержки по обращению пользователя — для решения локальных проблем, специфических запросов или вопросов, касающихся индивидуальной конфигурации, предусмотрен механизм персонального сопровождения. Пользователь может оформить запрос через специализированный портал технической поддержки, где осуществляется:

- регистрация инцидента с присвоением уникального идентификатора;
- отслеживание статуса обработки обращения в режиме реального времени;
- взаимодействие с назначенным специалистом через систему переписки;
- получение уведомлений о ходе решения проблемы.

3. Развитие и совершенствование программного обеспечения

Программный продукт подвергается регулярной модернизации и расширению функциональных возможностей: внедряются новые инструменты, расширяется существующий функционал, оптимизируются алгоритмы работы системы, обновляется пользовательский интерфейс для повышения удобства эксплуатации.

Внесение предложений по развитию: Пользователи имеют возможность самостоятельно направлять предложения по совершенствованию продукта через портал технической поддержки (help@nik-a.tech). Каждое предложение проходит экспертную оценку на предмет технической реализуемости и целесообразности. Признанные эффективными инициативы включаются в дорожную карту развития продукта и реализуются в очередных обновлениях.

4. Техническая поддержка пользователей

Для оперативного разрешения вопросов, возникающих при работе с программным обеспечением, пользователи могут обращаться в службу технической поддержки по электронной почте help@nik-a.tech. Специалисты оказывают консультационную помощь, проводят диагностику проблем и содействуют их устранению.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Для эффективного администрирования модуля «Умная приемная комиссия» цифровой образовательной платформы сотрудники должны обладать следующими компетенциями:

- Базовые навыки: уверенная работа с административной панелью управления системой;
- Доступ к данным: возможность работы с документооборотом (доступ к спискам абитуриентов, контактному данным, расписанию мероприятий);
- Обязательное обучение: прохождение инструктажа от разработчиков системы при вводе в эксплуатацию платформы;

Предоставляемая документация для администраторов: — руководство по установке и первоначальной настройке ПО «Цифровая образовательная платформа: Модуль «Умная приемная комиссия»» — инструкция по эксплуатации программного обеспечения «Цифровая образовательная платформа: Модуль «Умная приемная комиссия»».

5.1. Специалисты компании ООО «НИК-А Тек», выполняющие работы по модернизации ПО, диагностике и исправлению ошибок, а также обеспечивающие поддержку пользователей системы «Цифровая образовательная платформа: Модуль «Умная приемная комиссия»»

Должность	Количество сотрудников	Задачи
Системный администратор	1	Администрирование серверной инфраструктуры и контроль её работоспособности Мониторинг сетевой активности, выявление и анализ ошибок по IP-адресам пользователей Обработка входящих запросов и управление пользовательскими сессиями Техническое обслуживание аппаратного обеспечения Обеспечение круглосуточной (24/7) бесперебойной работы сервера
Фронтенд-разработчик	1	Разработка и актуализация визуальной составляющей веб-портала; Внедрение современных решений для повышения удобства интерфейса; Поддержание соответствия стандартам веб-доступности.
Бэкенд-разработчик	1	Полное сопровождение программного кода серверной части; Проектирование архитектуры базы данных и выполнение запросов к ней; Настройка обмен данными с внешними информационными системами;

Специалист технической поддержки	1	Первичная линия консультирования конечных пользователей; Регистрация и маршрутизация инцидентов в системе учёта; Оперативное реагирование на обращения и содействие в решении проблем.
----------------------------------	---	--

6. План поддержки программного обеспечения

Срок действия поддержки: ООО «НИК-А Тек» обеспечивает сопровождение ПО «Цифровая образовательная платформа: Модуль «Умная приемная комиссия»» в течение 10 (десяти) лет с момента официальной регистрации продукта в Едином реестре российских программ для ЭВМ и баз данных.

Гарантийные обязательства на период поддержки:

- Экспертное сопровождение — консультационная и техническая поддержка со стороны профильных специалистов компании;
- Обновления и безопасность — своевременный выпуск исправлений для устранения выявленных дефектов, повышение производительности и защита от уязвимостей;
- Развитие функционала — расширение возможностей ПО согласно дорожной карте развития и обоснованным запросам пользователей;
- Документация — предоставление актуальной эксплуатационной документации на русском языке;
- Консультирование пользователей — методическая помощь по вопросам установки, настройки и эксплуатации системы.

Продление срока: По завершении десятилетнего периода правообладатель сохраняет возможность продлить срок сопровождения ПО на основании отдельного соглашения.