

ЧУ ДПО «ШКОЛА БОРТПРОВОДНИКОВ

Интерактивная Электронная
Информационно-Образовательная Среда

«БОРТ»

ПОРЯДОК ЭКСПЛУАТАЦИИ И ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

1. Термины и определения

Программа – «БОРТ»

Разработчик – ЧУ ДПО «ШКОЛА БОРТПРОВОДНИКОВ»

Заказчик – юридическое лицо, заключившее договор с Разработчиком и получившее доступ к «БОРТ»

2. Поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла образовательной среды «БОРТ» осуществляется за счет сопровождения и включает в себя проведение модернизаций в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте).

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы;
- пояснение функционала, помощь в эксплуатации;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для высокой производительности работы образовательной среды «БОРТ».

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации, могут быть устранены следующими способами:

- массовое обновление компонентов образовательной среды «БОРТ»
- единичная работа специалиста по запросу пользователя

В случае возникновения неисправностей или необходимости в доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему, описание и по возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запрос направляется Заказчиком, либо пользователями Заказчика через техподдержку в образовательной среде «БОРТ» или по электронной почте на адрес, указанный в договоре.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в случае, если в запросе недостаточно информации для выполнения.

4. Совершенствование

«БОРТ» регулярно развивается: появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется и обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту по адресу, указанному в договоре. Предложение будет рассмотрено и, в случае его эффективности, будут внесены соответствующие изменения.

5. Техническая поддержка

Техническая поддержка осуществляется в образовательной среде «БОРТ» (онлайн-чат), телефону, указанном в договоре.

Также пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту по адресу, указанному в договоре.

6. Требования к персоналу Заказчика

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