

«Онлайн-платформа виртуальных тренажеров для профессиональной подготовки»

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Поддержание жизненного цикла сервиса «Онлайн-платформа виртуальных тренажеров для профессиональной подготовки»

Поддержание жизненного цикла сервиса «Онлайн-платформа виртуальных тренажеров для профессиональной подготовки» обеспечивается за счёт:

- внутренних практик разработки ПО
- непрерывного мониторинга за состоянием инфраструктуры
- наличием дежурных, ответственных за бесперебойную работу сервиса «Онлайн-платформа виртуальных тренажеров для профессиональной подготовки»
- дублирование и резервирование критически важных элементов сетевой и эксплуатационной инфраструктуры

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Неисправности, выявленные в ходе портала, могут быть исправлены следующим образом:

- работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя;
- массовое автоматическое обновление компонентов сервиса
- постоянный контроль качества разрабатываемых модулей сервиса

При обнаружении пользователем любого понижения качества сервиса или перерыва в предоставлении сервиса, пользователь имеет право направить в адрес организации уведомление о неисправности. В уведомлении пользователь предоставить организации следующую информацию: ФИО, идентификатор (УИН), контактный телефон, по которому организация сможет осуществить немедленный контакт; краткое описание ситуации, трактуемой пользователем как неисправность.

Неисправность не считается таковой, если было выявлено:

- проведение плановых профилактических работ;
- сбой в работе элементов, не входящих в зону ответственности организации;
- использование пользователем оборудования, программного обеспечения или технологии, несовместимыми с ПО;

В случае если будет установлено, что неисправность не считается таковой, то инцидент будет закрыт, а пользователь получит соответствующее уведомление. В противном случае организация примет все возможные меры для скорейшего устранения причин неисправности.

Если будет выявлено, что информация, необходимая для устранения причин неисправности, недостаточна, организация отправит пользователю обращение с запросом недостающей информации.

После устранения причин неисправности организация уведомляет пользователя о том, что неисправность устранена.

Совершенствование сервиса «Онлайн-платформа виртуальных тренажеров для профессиональной подготовки»

Сервис «Онлайн-платформа виртуальных тренажеров для профессиональной подготовки» регулярно развивается - в нём по мере необходимости появляются новые функциональные возможности.

При возникновении необходимости в проведении профилактических и ремонтных работ организация может приостановить доступ к Сервису, уведомив пользователей заранее, не менее чем за 3 (три) рабочих дня до начала работ. Организация оповещает о проведении профилактических работ и времени, в течение которого доступ к Сервису будет приостановлен, путем направления соответствующего уведомления в электронном виде и/или по контактному телефону.

Профилактические работы проводятся, преимущественно, во внерабочее время. Исключением являются обновления системы безопасности, обозначенные разработчиком программного обеспечения как «критические».

Техническая поддержка сервиса «Онлайн-платформа виртуальных тренажеров для профессиональной подготовки»

Для технической поддержки можно обратиться к менеджерам компании по адресу: support@vt-pro.ru или по телефону вашего персонального менеджера

Информация о персонале и используемых технологиях

В ООО «Виар Про» работают ИТ-специалисты, сфокусированные на разработке продукта и внедрении в него новых технологий.

Наш стек технологий:

Python 3.9.2

Django 4.2.12

JavaScript

Docker 20.10.13

Apache 2.4.41