



Общество с ограниченной ответственностью “Новая школа”
ОГРН 1211600093814 ИНН 1683002161
420500, Республика Татарстан, г. Иннополис, ул. Университетская, д. 5,
этаж 1, помещ. 111
+79270348330 fatikyt@gmail.com

**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла программного обеспечения,
устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
программного обеспечения, совершенствование
программного обеспечения
Образовательная платформа “Новая Школа”**

г. Иннополис
2023 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения о программном обеспечении.	2
1.1. Термины и сокращения.	2
1.2. Язык программирования.	3
2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.	3
2.1. Назначение сопровождения программного обеспечения.	3
2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО.	4
2.3. Техническая поддержка пользователей.	4
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.	5
3. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.	6
4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.	6
5. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.	10

1. Общие сведения о программном обеспечении.

Программное обеспечение “Образовательная платформа “Новая Школа” - это программа для ЭВМ, являющееся представленной в объективной форме совокупностью данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств, взаимодействию в составе программно-аппаратного комплекса, в целях получения определенного результата, включая подготовительные материалы, полученные в ходе разработки программы для ЭВМ, и порождаемые ею визуальные отображения. Программное обеспечение зарегистрировано в качестве программы для ЭВМ в Роспатенте (Свидетельство №2023669809 от 20.09.2023 года), правообладателем которого является Общество с ограниченной ответственностью “Новая школа”.

Образовательная платформа “Новая Школа” это современная образовательная платформа, созданная с целью подготовки учеников 10-11 классов к ЕГЭ. Она предоставляет необходимые ресурсы для эффективной подготовки к экзаменам, обеспечивая взаимодействие между учениками и учителями. Ученики могут в реальном времени просматривать вебинары, изучать видеозаписи уроков, посвященных ключевым темам и аспектам ЕГЭ. Платформа предоставляет инструменты для выполнения и отправки домашних заданий, направленных на закрепление. Учителя имеют возможность разрабатывать и публиковать уроки, целью которых является подготовка учеников к успешной сдаче экзамена. Система автоматически проверяет выполненные учениками задания, что позволяет быстро оценить уровень их подготовки, после проверки заданий ученики получают обратную связь от проверяющих, что помогает выявить слабые места и сконцентрироваться на их устранении перед ЕГЭ.

Функциями программного обеспечения являются: просмотр вебинаров, размещение видео-уроков, выполнение и отправка домашних заданий на платформе, публикация уроков, автоматическая проверка заданий учеников, получение обратной связи по выполненным заданиям и т.д.

Программное обеспечение является SaaS решением.

1.1. Термины и сокращения.

Сокращение:	Расшифровка сокращения:
Программное обеспечение (ПО)	Программное обеспечение “Образовательная платформа “Новая Школа”
Разработчик/ Исполнитель	Общество с ограниченной ответственностью “Новая школа”.
Пользователь	Лицо, получившее доступ к Программному обеспечению.

1.2. Язык программирования.

Языками программирования для Программного обеспечения являются:

- JavaScript
- Python

2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственным планом правообладателя по доработке ПО, а также по заявкам Пользователей. При этом поддержание ПО включает в себя восстановление данных и консультации Пользователей по вопросам его эксплуатации.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- Расширение функционала ПО в соответствии с собственным планом доработок Правообладателя и/или на основе отзывов Пользователей;
- Устранение сбоев и технических проблем выявленных в процессе эксплуатации ПО;
- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.);
- Осуществление поддержки Пользователей по вопросам эксплуатации ПО.

В рамках технической поддержки ПО со стороны правообладателя также предоставляется Пользователям следующее:

- помощь в настройке и администрировании;
- предоставление справочной информации;
- объяснение функционала ПО, помощь в эксплуатации ПО (техническая поддержка);
- проведение модернизации ПО;
- восстановление данных ПО;
- предоставление документации по запросам;
- оказание иной помощи и консультаций Пользователям ПО по их запросу.

2.1. Назначение сопровождения программного обеспечения.

Сопровождение программного обеспечения позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе Пользователей по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки Пользователей, иные ситуации);
- обеспечить гарантию корректного функционирования ПО и дальнейшего развития ее функционала.

2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО.

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

- консультирование Пользователей ПО по вопросам эксплуатации (по электронной почте) или письменно по запросу;
- обеспечение Пользователей новыми версиями ПО по мере их появления;
- обеспечение Пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации ПО;
- устранение ошибок в случае их выявления при работе с ПО.

2.3. Техническая поддержка пользователей.

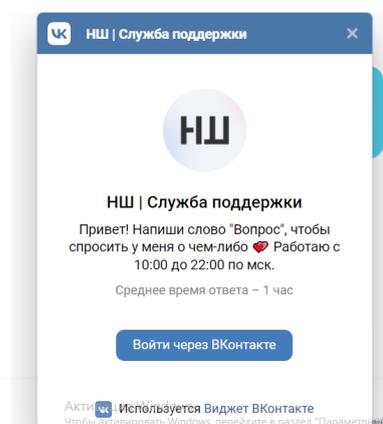
Техническая поддержка Пользователей осуществляется в формате консультирования по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения посредством звонка, по электронным каналам связи (по электронной почте, онлайн) или письменно по запросу.

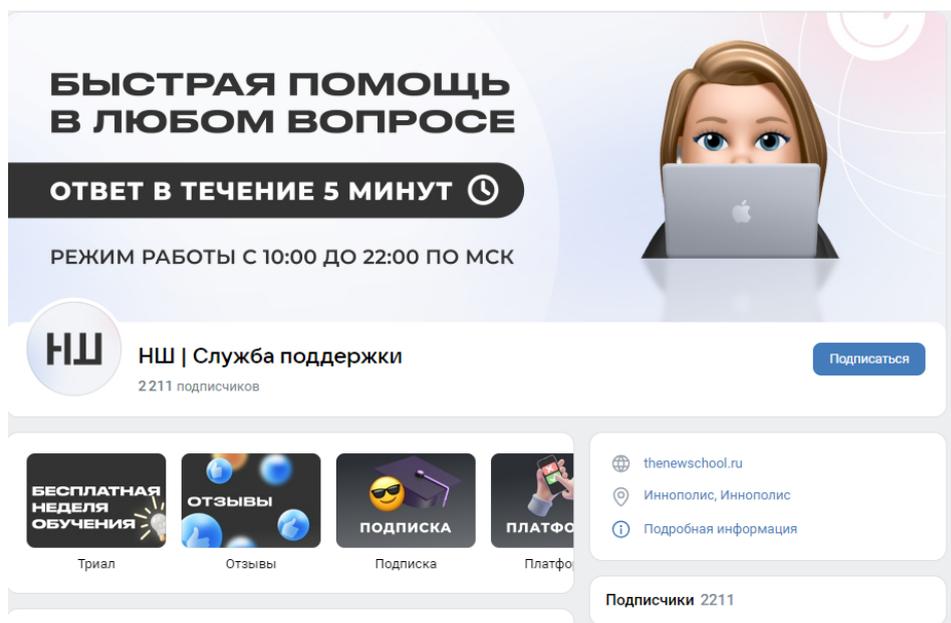
При возникновении каких-либо вопросов или ошибок Пользователи могут воспользоваться технической поддержкой ПО, либо задать интересующий вопрос по телефону +78003004883, во всплывающем окне чата поддержки или по гиперссылке внизу страницы. Также техническая поддержка осуществляется в сообществе в социальной сети Вконтакте.

Контакты

+7 800 300 48 83

Служба поддержки
Ежедневно с 10:00 до 22:00





В рамках технической поддержки ПО предоставляется:

- помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;
- общие консультации по работе в ПО;
- помощь по иным возникающим вопросам.

Техническая поддержка осуществляется с 10:00 до 22:00 ежедневно по Московскому времени.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

Выявление неисправностей ПО осуществляется двумя способами:

1. путем ежедневного мониторинга логов системы;
2. в результате обращения Пользователей в службу поддержки.

Во втором случае принимаются электронные обращения на электронную почту Правообладателя, либо в рамках телефонного звонка/ обращения по форме обратной связи, указанных ранее.

В случае поступления обращения от Пользователя, специалист поддержки запрашивает всю необходимую информацию для оценки проблемы и на основе этой информации присваивает ей приоритет, сроки исправления и конкретного технического специалиста, ответственного за ее устранение.

Основными действиями технического специалиста при устранении проблемы являются:

- подтверждение проблемы, путем ее воспроизведения в соответствии с полученной информацией;
- если проблема подтверждена, происходит ее локализация, оценка сроков и устранение, в ходе которого могут быть привлечены другие технические специалисты;

- после исправления проблемы, код тестируется и передается на рассмотрение другому техническому специалисту с целью ревизии кода;
- в завершении принимается решение о включении исправлений в один из будущих релизов ПО (или в ближайший релиз в соответствии с внутренним графиком обновлений Исполнителя или же в отдельный внеплановый релиз в случае критичности проблемы).

Задачи устранения неисправностей и совершенствования функциональности выполняются полностью силами правообладателя ПО.

Данные процессы протекают в непрерывном режиме, без остановки функционирования ПО.

Таким образом неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены Разработчиком следующим образом:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу Пользователя любым способом, указанным в разделе 2.3.

3. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.

Программное обеспечение развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Основными направлениями работ по совершенствованию и доработке ПО являются:

- расширение функционала ПО с целью привлечения новых Пользователей и поддержания интереса к нему у имеющихся Пользователей;
- устранение технических проблем;
- оптимизация производительности (как с целью оптимизации расходов на поддержание инфраструктуры серверов, так и с целью обеспечить лучший уровень взаимодействия Пользователя с ПО);
- обновление интерфейса (с целью повысить удобство пользования обширным функционалом ПО);

4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.

Пользователи ПО - должны обладать навыками работы в веб-браузерах посредством использования персонального компьютера, либо навыками использования мобильных веб-браузеров посредством использования мобильных устройств на уровне пользователя.

Для работы с ПО Пользователю каких-либо специальных навыков или опыта для использования ПО не требуется.

В процессе разработки ПО задействован следующий персонал:

Техническая поддержка:

Должность: Специалист поддержки

Количество: 3 человека

Требования:

1. Опыт работы с веб-приложениями, знание их архитектуры и принципов функционирования.
2. Знание основ работы веб-приложений и основных принципов их функционирования.
3. Опыт работы с системами управления контентом (CMS) и/или образовательными платформами.
4. Знание и опыт работы с инструментами для отслеживания ошибок и запросов пользователей (Notion).
5. Знание и опыт работы с инструментами для удаленного доступа и поддержки (например, TeamViewer).
6. Знание русского языка на уровне носителя, умение четко и понятно формулировать мысли в письменной и устной форме.
7. Опыт работы в технической поддержке, желательно в сфере образования.
8. Умение быстро и эффективно решать возникающие проблемы и конфликтные ситуации.
9. Навыки общения и умение находить общий язык с пользователями разного возраста и уровня подготовки.

Обязанности:

1. Диагностика и решение технических проблем, возникающих у пользователей в процессе работы с платформой.
2. Взаимодействие с командой разработчиков для быстрого устранения обнаруженных ошибок и неполадок.
3. Регистрация, документирование и отслеживание обращений пользователей через специализированные инструменты.
4. Участие в тестировании новых версий платформы перед их выпуском.
5. Обучение пользователей работе с платформой, проведение вебинаров или инструктажей по техническим вопросам.
6. Работа в тесном взаимодействии с другими отделами компании для обеспечения качественного сервиса для пользователей.
7. Мониторинг и анализ обратной связи от пользователей для выявления часто возникающих проблем и предложений по улучшению.
8. Постоянное самообразование и изучение новых технологий и методик в области технической поддержки и образования.

Модернизация и гарантия:

Должность: Backend разработчик

Количество: 1-3 человека

Требования:

1. Высшее или среднее профессиональное образование в области информационных технологий.
2. Опыт разработки на Python, с применением фреймворка Django.
3. Знание и опыт работы с СУБД PostgreSQL.
4. Опыт работы с Redis в качестве хранилища данных в оперативной памяти.
5. Опыт работы с Celery для асинхронного выполнения задач.
6. Понимание принципов RESTful API и опыт создания API на Django.
7. Знание и опыт работы с системами контроля версий, например, Git.
8. Понимание принципов безопасности веб-приложений и опыт применения практик безопасности в разработке.
9. Умение работать в команде, опыт работы с Agile методологиями (например, Scrum).
10. Знание русского языка на уровне носителя, умение четко и понятно формулировать мысли в письменной и устной форме.

Обязанности:

1. Разработка и оптимизация backend части веб-приложения на базе Django.
2. Проектирование и реализация баз данных в PostgreSQL, оптимизация запросов.
3. Работа с Redis для кеширования и быстрого доступа к данным.
4. Интеграция с Celery для асинхронной обработки задач и распределенного выполнения.
5. Создание и поддержка API для взаимодействия с frontend частью и сторонними сервисами.
6. Написание автоматических тестов, обеспечение качества кода.
7. Участие в процессе проектирования архитектуры приложения, определение технических требований и оценка задач.
8. Взаимодействие с командой разработчиков, дизайнерами, тестировщиками и другими участниками проекта.
9. Постоянное изучение новых технологий и методик разработки, участие в профессиональных сообществах.
10. Работа над оптимизацией производительности и безопасности веб-приложения.

Модернизация и гарантия:

Должность: Frontend разработчик

Количество: 1-3 человека

Требования:

1. Опыт разработки на JavaScript и TypeScript.
2. Глубокое понимание и опыт работы с фреймворком Angular.
3. Знание и опыт работы с современными инструментами сборки и пакетными менеджерами (например, npm, Webpack).

4. Понимание принципов работы RESTful API и опыт интеграции frontend с backend.
5. Знание и опыт работы с системами контроля версий, например, Git.
6. Опыт верстки с использованием HTML5, CSS3 и препроцессоров (например, SASS или LESS).
7. Понимание принципов респонсивного и адаптивного дизайна.
8. Умение работать в команде, опыт работы с Agile методологиями (например, Scrum).
9. Знание русского языка на уровне носителя, умение четко и понятно формулировать мысли в письменной и устной форме.

Обязанности:

1. Разработка и оптимизация пользовательского интерфейса веб-приложения на базе Angular.
2. Проектирование и реализация интерактивных компонентов и модулей.
3. Интеграция frontend части с backend через RESTful API.
4. Написание автоматических тестов, обеспечение качества кода.
5. Участие в процессе проектирования пользовательского интерфейса в сотрудничестве с дизайнерами.
6. Оптимизация производительности и скорости загрузки веб-приложения.
7. Работа с другими членами команды (backend разработчики, дизайнеры, тестировщики) для достижения общих целей проекта.
8. Постоянное изучение новых технологий, инструментов и методик разработки.
9. Участие в код-ревью, обмен опытом и знаниями с коллегами.
10. Работа над улучшением пользовательского опыта, анализ обратной связи от пользователей и внедрение улучшений.

Модернизация и гарантия:

Должность: DevOps инженер

Количество: 1-3 человека

Требования:

1. Опыт работы с системами контроля версий, в частности с GitLab.
2. Глубокое понимание и опыт работы с облачными сервисами Yandex Cloud.
3. Знание и опыт работы с инструментами автоматизации развертывания и управления инфраструктурой.
4. Понимание принципов работы и опыт настройки CI/CD.
5. Знание и опыт работы с контейнерами и оркестрацией контейнеров.
6. Умение работать с системами мониторинга, логирования и алертинга.
7. Знание основ сетевой инфраструктуры и безопасности.
8. Умение работать в команде, опыт работы с Agile методологиями.
9. Знание русского языка на уровне носителя, умение четко и понятно формулировать мысли в письменной и устной форме.

Обязанности:

1. Разработка и поддержка инфраструктуры проекта в Yandex Cloud.
2. Настройка и оптимизация процессов CI/CD в GitLab.
3. Автоматизация процессов развертывания, масштабирования и обновления приложений.
4. Мониторинг состояния инфраструктуры, реагирование на инциденты, анализ причин сбоев.
5. Работа с командой разработчиков для обеспечения высокой доступности и производительности приложений.
6. Настройка и поддержка систем логирования, мониторинга и алертинга.
7. Участие в процессе проектирования архитектуры приложения с точки зрения инфраструктуры и безопасности.
8. Постоянное изучение новых технологий и методик в области DevOps.
9. Работа над оптимизацией затрат и ресурсов в облачной инфраструктуре.
10. Обеспечение безопасности инфраструктуры, регулярное проведение аудитов и устранение уязвимостей.

5. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.

Контактные данные:

e-mail: fatikyt@gmail.com

Телефон: +7 800 300 48 83

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки, включая персонал Разработчика, находятся по следующему адресу:

420500, Республика Татарстан, г. Иннополис, ул. Университетская, д. 5, этаж 1, помещ. 111