

«Облачная платформа дистанционного обучения WORKSA»

Регламент эксплуатации

На 5-ти листах

Санкт-Петербург
2022

Оглавление

1. Область применения	Стр. 3
1.1. Полное наименование Платформы	Стр. 3
1.2. Перечень терминов, сокращений и обозначений	Стр. 3
2. Технические требования к функционированию Платформы	Стр. 3
3. Порядок доступа пользователей к информации, обрабатываемой Платформой	Стр. 4
3.1. Требования информационной безопасности	Стр. 4
3.2. Порядок предоставления права доступа Пользователям информации для работы на Платформе	Стр. 4
4. Порядок технической поддержки	Стр. 4
4.1. Общие положения	Стр. 4
4.2. Порядок сопровождения	Стр. 4
4.3. Порядок эксплуатации	Стр. 4
4.4. Порядок осуществления мониторинга	Стр. 5
4.5. Порядок устранения неисправностей	Стр. 5

1. Область применения

Настоящая Инструкция описывает регламент эксплуатации Облачной платформы дистанционного обучения «Worksа» (далее – ОПДО Воркса или Платформа).

1.1. Полное наименование Платформы

Облачной платформы дистанционного обучения «Worksа».

1.2. Перечень терминов, сокращений и обозначений

Используемые в настоящем документе сокращения, определения и основные понятия области автоматизированных систем определены в ГОСТ 34.003-90 «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения». Также в тексте настоящего документа введены специальные термины на русском языке:

Термин, сокращение, обозначение	Полная форма
АРМ	Автоматизированное рабочее место
БД	База данных
ВМ	Виртуальная машина

2. Технические требования к функционированию Облачной платформы дистанционного обучения «Worksа».

Регламент устанавливает следующие технические требования к функционированию Платформы:

- режим функционирования круглосуточный – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365/366 дней в году;
- доступность на уровне не менее 99,5% – суммарное время простоя не более 43,83 часа за календарный год;
- защита информации от несанкционированного доступа, искажения или блокирования.

Для достижения указанных требований служба технической поддержки обеспечивает необходимые организационные мероприятия и применение программных, технологических и технических средств, в состав которых входят:

- встроенные средства мониторинга работоспособности Платформы;
- внешние средства мониторинга параметров функционирования аппаратного обеспечения;
- резервирование и хранение программных компонент;

- резервирование аппаратных средств, отвечающих за функционирование онлайн-платформы.

3. Порядок доступа пользователей к информации, обрабатываемой Платформой

3.1. Требования информационной безопасности

Пользователи обязаны соблюдать действующие требования информационной безопасности и рекомендации при работе на Платформе:

- знать и выполнять требования эксплуатационной документации;
- выполнять требования информационной безопасности при обращении с учетными данными и паролями.

3.2. Порядок предоставления права доступа Пользователям информации для работы на Платформе

Права доступа для работы в ОПДО Воркса пользователи с различными ролями получают после регистрации и получения прав доступа.

4. Порядок технической поддержки

4.1. Общие положения

Ответственным структурным подразделением обучающей организации по выполнению функций технической поддержки Платформы выступает служба технической поддержки.

Служба технической поддержки, в том числе обеспечивает реализацию комплекса мероприятий по круглосуточной работоспособности, модернизации, разграничению прав доступа, обеспечению безопасности информации, учету и статистике, разработке методических документов по вопросам эксплуатации ОПДО Воркса.

4.2. Порядок сопровождения

Сопровождение пользователей осуществляется в чате, доступном зарегистрированным пользователям.

Пользователи также могут воспользоваться сопровождением по обращению в форме обратной связи.

4.3. Порядок эксплуатации

Для эксплуатации ОПДО Воркса предъявляются следующие требования к квалификации конечных пользователей:

- опыт работы с персональным компьютером;
- опыт использования веб-браузера.

4.4. Порядок осуществления мониторинга

Функции мониторинга параметров работоспособности Платформы выполняют сотрудники обучающей организации.

Мониторинг Системы осуществляется в круглосуточном режиме (24x7x365) инженерами отдела технической поддержки.

В случае возникновения неисправностей на Платформе инженеры-программисты выполняют необходимые регламентные действия в соответствии с технологическими инструкциями.

4.5. Порядок устранения неисправностей

В случае возникновения неисправностей на Платформе осуществляются все необходимые мероприятия, направленные на их устранение.