

Регламент

взаимодействия Поддержки Платформы и Школы

Данный регламент разработан в целях регулирования взаимодействия Поддержки Платформы и Школы, а также поддержания высокого качества работоспособности ШЦП и оперативного выполнения работ по консультационной поддержке Пользователей.

1. Способы обращения в Поддержку Платформы

Инициатором обращения выступает Пользователь ШЦП.

Обращения Пользователей поступают в Поддержку Платформы по следующим каналам связи:

- Электронная почта support@pcbl.ru
- Телефонный номер 8 (800) 775-89-51 (звонок со всех номеров России бесплатный)
- Мессенджер WhatsApp +7 (925) 272-33-09

2. График работы Поддержки Платформы

Поддержка Платформы работает в понедельник – суббота с 04:00 до 20:00 по Московскому времени.

Обращения Пользователей, отправленные в нерабочее время, будут обработаны в порядке общей очереди в рабочее время.

3. Перечень решаемых вопросов Поддержкой Платформы

- Оказание консультации по работе функционала ШЦП.
- Приём обращений, связанных с некорректным функционированием ШЦП.

Производится диагностика с целью установления факта наличия ошибки, недоработки. Оказание технической поддержки при поступлении обращений (вопросов) Штатных сотрудников Школы осуществляется в режиме онлайн сопровождения в максимально короткий срок, но не позднее 3-х рабочих дней с момента поступления обращения (вопроса).

- Обращение, в зависимости от сложности, решается в процессе диагностики или в последующих обновлениях версий ШЦП.

- Оказание консультации по вопросам методологии персонализированного образования.

Ответ на обращение, в зависимости от сложности вопроса, может быть предоставлен письменно на электронный адрес Пользователя.

4. Правила обращения Школы в Поддержку Платформы

- Перед подачей обращения в Поддержку Платформы рекомендуем изучить доступную информацию по теме обращения в разделе Помощь на ШЦП.

- В ответ на обращение сотрудник Поддержки Платформы вправе запросить информацию, идентифицирующую Пользователя для анализа и решения обращения.

- Для качественного и оперативного решения вопроса необходимо:

- четко сформулировать вопрос;
- описать последовательность действий;
- приложить скриншот ошибки или страницы ШЦП, в отношении которой возникает вопрос.

- указать контактные данные Пользователя, направившего вопрос.

- Ответы Поддержки Платформы на стандартные, часто задаваемые вопросы могут быть предоставлены в виде ссылок на соответствующие инструкции в разделе Помощь.
- В случае необходимости получения дополнительной информации сотрудник Поддержки Платформы имеет право запросить недостающую информацию от Пользователя.

5. Направления взаимодействия

5.1. Взаимодействие по вопросам Использования ШЦП

5.1.1. Требования к предоставляемой Школой первичной информации для ШЦП

1. Для создания учётной записи Конфигуратора системы от Школы необходимы следующие данные:

- а) ФИО Конфигуратора системы;
- б) E-mail Конфигуратора системы;
- в) Номер телефона Конфигуратора системы;

2. Обращение принимается от уполномоченного представителя Школы, указанного в п. 3.9. Настоящего Соглашения.

5.1.2. Задачи Конфигуратора системы

1. Для создания учётных записей учителей и учеников Школы на ШЦП Конфигуратору системы необходимо собрать следующие данные:

- а) список учеников, включенных в Использование ШЦП;
- б) список классов, включенных в Использование ШЦП;
- в) список учителей, включенных в Использование ШЦП;
- г) список предметов в классах, включенных в Использование ШЦП.

2. После сбора необходимой информации, Конфигуратор системы осуществляет следующие действия на ШЦП:

- а) заполняет данные по Школе;
- б) создает классы;
- в) создает учебные периоды;
- г) создает учетные записи учителей;
- д) создает учетные записи учеников;
- е) привязывает учеников, включенных в ШЦП, к классам;
- ж) привязывает учителей, включенных в ШЦП, к классам и предметам.

5.1.3. Правила образования учётных записей учителей и учеников

1. Учётные записи учителей и учеников формируются Конфигуратором системы по следующим правилам:

При добавлении Пользователя заполняются поля «Фамилия», «Имя», «Отчество» (если есть) и «Дата рождения».

Логин формируется автоматически в формате: familiya-imiya

Для случаев, когда в системе имеются совпадения логинов учеников или учителей, в конце логинов будут добавлены порядковые номера: familiya-imiya1

Пароль для новых пользователей необходимо сбросить.

При этом будут сформированы новые пароли, которые можно выгрузить в файл, распечатать и передать Пользователям.

Штатные сотрудники Школы вводят переданные им логины и временные пароли в соответствующие поля на главной странице ШЦП, авторизуются как Пользователи ШЦП и подключаются к ШЦП. При первой Авторизации Штатные сотрудники Школы должны поменять временный пароль.

6. Сервис Платформы новый школы обеспечивает:

- соответствие требованиям Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- конфиденциальность, целостность и доступность данных расположенных на ШЦП;
- безопасность ШЦП путем использования административных и соответствующих технических средств безопасности;
- своевременное обслуживание и обновление программных средств ШЦП.

7. Школа обеспечивает выполнение следующих условий:

- Регулярное проведение мероприятий по повышению осведомленности Пользователей по вопросам информационной безопасности при работе с ШЦП.
- Техническое обслуживание и сопровождение Пользовательских устройств, принадлежащих Школе, системного и прикладного программного обеспечения должно осуществляться уполномоченными Штатными сотрудниками Школы.
- Организацию защиты информационной сети Школы.
- На Пользовательских устройствах, принадлежащих Школе, должны быть сконфигурированы и применены ограничивающие политики (профили) безопасности.
- Все учетные записи на Пользовательских устройствах, принадлежащих Школе, должны иметь права «Пользователь». Административная учетная запись операционной системы должна использоваться только для выполнения административных функций.
- На уровне операционной системы Пользовательского устройства каждому Пользователю должны назначаться персональные идентификаторы пользователей (учётные записи). Работа с ШЦП на Пользовательских устройствах коллективного использования без персональных учетных записей уровня операционной системы не допускается
- Пользователи должны строго соблюдать конфиденциальность своих логинов и паролей. Не передавать их третьим лицам.
- Пользователю должно быть запрещено работать под чужими учетными записями и оставлять компьютер во включенном состоянии без осуществления процедуры «выхода из системы», либо блокировки экрана.
- На всех компьютерах должен быть включен аудит событий.
- На компьютерах должно использоваться современное антивирусное программное обеспечение, а также обеспечено своевременное обновление антивирусных баз.
- Все системное и офисное программное обеспечение, устанавливаемое компьютером должно своевременно обновляться (не реже одного раза в квартал).

Подписи Сторон

<p>муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Лицей с. Толбазы муниципального района Аургазинский район Республики Башкортостан</p>	<p>АНО «Платформа новой школы»</p>
<p>Директор / Васильева Л.Д. /</p>	<p>Генеральный директор / И.Е. Колодцев /</p>

