

ООО «Онлайн Институт Смарт»

Платформа для управления обучением  
«Smart 2.0 LMS»

Жизненный цикл, поддержка и  
обслуживание

Москва, 2023

# 1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла платформы дистанционного обучения Smart 2.0 LMS (далее – Платформа).

## 2. Жизненный цикл

Платформа Smart 2.0 LMS предоставляется в виде веб-сервиса, то есть размещается и обслуживается на стороне поставщика услуг. Для использования Платформы пользователю достаточно иметь доступ к сети Интернет и веб-браузер.

Исходный код Платформы хранится в закрытом репозитории, доступ к которому имеют только сотрудники компании. Для управления версиями используется сервис GitLab.

Выпуск новых версий Платформы осуществляется по мере необходимости в случаях:

- устранения дефектов;
- повышения производительности;
- добавления новых функций.

Все обновления проходят предварительное тестирование на тестовом стенде, расположенном на арендованных компанией серверах. Обновления автоматически применяются на стороне пользователя без его участия.

## 3. Регламент технической поддержки

### 3.1 Общие положения

Техническая поддержка Платформы включает в себя следующие виды работ:

- устранение дефектов, выявленных в процессе тестирования или эксплуатации;
- повышение производительности;
- добавление новых функций;
- мониторинг и анализ работы.

Поддержка Платформы осуществляется техническими специалистами компании.

## 3.2 Порядок предоставления технической поддержки

Техническая поддержка Платформы предоставляется в следующем порядке:

- Пользователь сообщает о проблеме с Платформой в службу технической поддержки.
- Служба технической поддержки регистрирует заявку и определяет приоритет ее выполнения.
- Служба технической поддержки выполняет работы по устранению проблемы.

## 3.3 Ответственность

Компания несет ответственность за качество технической поддержки Платформы.

Пользователь несет ответственность за предоставление службе технической поддержки полной и достоверной информации о проблеме с Платформой.

## 4. Контактная информация

- ООО «Онлайн Институт Смарт»
- +7 (939) 999-53-10
- Info@smart-child.ru
- 123308, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Хорошево-Мневники, ул. Мнёвники, д.6, помещ. 4/1