

РЕГЛАМЕНТ

технической поддержки пользователей и предоставления доступа к электронной информационно-образовательной среде АНО ДПО «Центр профессиональной подготовки кадров»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок предоставления, изменения, восстановления, блокировки и прекращения доступа к электронной информационно-образовательной среде АНО ДПО «Центр профессиональной подготовки кадров» (далее соответственно – ЭИОС, Организация), а также правила оказания технической поддержки пользователям.

1.2. Регламент распространяется на слушателей, работников Организации, преподавателей, членов аттестационных комиссий, разработчиков цифрового образовательного контента, технических специалистов и иных лиц, которым предоставлен доступ к ЭИОС.

1.3. Регламент разработан в соответствии с Федеральными законами № 273-ФЗ, № 149-ФЗ, № 152-ФЗ, № 63-ФЗ, постановлением Правительства Российской Федерации от 11.10.2023 № 1678, приказом Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266, Уставом и локальными нормативными актами Организации.

1.4. Доступ к ЭИОС предоставляется персонально, в объеме, необходимом для обучения или выполнения должностных функций, с соблюдением требований информационной безопасности и защиты персональных данных.

II. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОСТУПА

2.1. Основанием для предоставления доступа являются приказ о зачислении, договор на обучение, трудовые или гражданско-правовые отношения, приказ о назначении комиссии либо согласованная заявка уполномоченного лица.

2.2. В ЭИОС применяются роли слушателя, преподавателя, куратора, методиста или разработчика, члена аттестационной комиссии, специалиста технической поддержки, администратора и уполномоченного руководителя. Состав прав определяется задачами пользователя и принципом минимально необходимых полномочий.

2.3. Учетная запись создается при наличии необходимых сведений, как правило, не позднее одного рабочего дня после поступления основания. Первичные данные для входа передаются пользователю персонализированным способом.

2.4. Пользователь обязан использовать только собственную учетную запись, обеспечивать конфиденциальность пароля и незамедлительно сообщать о признаках компрометации. Передача учетных данных третьим лицам запрещается.

2.5. Изменение роли или состава доступных курсов осуществляется на основании нового организационного основания либо согласованной заявки. Восстановление доступа проводится после идентификации пользователя; действующий пароль у пользователя не запрашивается.

2.6. Доступ блокируется при утрате основания, завершении обучения или полномочий, выявлении несанкционированных действий, передаче учетных данных либо угрозе безопасности ЭИОС. Результаты обучения и иные сведения сохраняются в установленные сроки.

2.7. Права пользователей подлежат периодической проверке. Расширенные административные полномочия предоставляются ограниченному кругу лиц и прекращаются незамедлительно после утраты служебной необходимости.

III. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Техническая поддержка регистрирует и обрабатывает обращения, консультирует по работе с ЭИОС, восстанавливает доступ, диагностирует ошибки, информирует о сбоях и передает сложные инциденты профильным специалистам или поставщикам сервисов.

3.2. Обращения принимаются через сервис заявок или форму обратной связи в ЭИОС, по электронной почте и телефону. Актуальные контакты и режим работы размещаются в ЭИОС и (или) на официальном сайте Организации.

3.3. В обращении указываются Ф.И.О. и контактные данные пользователя, курс или сервис, описание проблемы, дата и время ее возникновения, текст ошибки и снимок экрана при наличии. Пароли, платежные данные и избыточные персональные сведения направлять запрещается.

3.4. Техническая поддержка не осуществляет оценивание учебных работ, изменение результатов обучения без документированного основания, ремонт личного оборудования и настройку программного обеспечения, не относящегося к ЭИОС.

3.5. Каждому обращению присваивается номер. Приоритет определяется с учетом масштаба, влияния на образовательный процесс, наличия обходного решения и риска для информации.

3.6. Целевые сроки исчисляются в рабочее время и могут быть приостановлены на период ожидания сведений от пользователя, восстановления внешнего сервиса или ответа привлеченной организации. При изменении срока пользователь информируется о причине и текущем статусе.

IV. ОБРАБОТКА СБОЕВ И ИНЦИДЕНТОВ

4.1. Обработка обращения включает регистрацию, классификацию, диагностику, устранение или предоставление обходного решения, проверку результата и закрытие обращения.

4.2. Массовые, сложные и связанные с безопасностью инциденты незамедлительно передаются администратору ЭИОС, ответственным за информационную безопасность и обработку персональных данных либо внешнему исполнителю. Коммуникацию с пользователями координирует техническая поддержка Организации.

4.3. О плановых работах, ограничивающих доступ, пользователи информируются, как правило, не позднее чем за один рабочий день. Аварийные работы могут проводиться без предварительного уведомления, если промедление создает угрозу безопасности или сохранности данных.

4.4. При техническом сбое во время тестирования или итоговой аттестации пользователь фиксирует дату, время и проявление ошибки и обращается в техническую поддержку. Если сбой подтвержден техническими данными, прерванная попытка не учитывается, а пользователю предоставляется возможность продолжить или повторно пройти контрольное мероприятие.

4.5. Обращение закрывается после подтверждения восстановления работоспособности пользователем либо на основании объективных технических данных. При отсутствии ответа пользователя обращение может быть закрыто через три рабочих дня после запроса подтверждения.

V. ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Пользователь обязан соблюдать правила работы с ЭИОС, не предпринимать попыток обхода ограничений, изменения чужих данных или нарушения работы системы, а также использовать актуальное программное обеспечение и защищенное устройство.

5.2. При оказании технической поддержки обрабатываются только сведения, необходимые для идентификации пользователя, диагностики и решения обращения. В ЭИОС могут фиксироваться данные об авторизации, изменении ролей, прохождении обучения, технических ошибках и административных операциях.

5.3. Удаленное подключение к устройству пользователя допускается только с его согласия и на период выполнения конкретной операции. Доступ технических специалистов к данным ограничивается должностными полномочиями.

5.4. Организация не несет ответственности за отсутствие доступа, вызванное неисправностью личного оборудования, интернет-соединения или ограничениями локальной сети пользователя, но предоставляет доступные рекомендации по устранению проблемы.

5.5. Нарушение Регламента может повлечь блокировку учетной записи и иные меры ответственности в соответствии с законодательством, договором и локальными нормативными актами Организации.

VI. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Настоящий Регламент утверждается приказом директора Организации. При использовании электронного документооборота приказ и (или) Регламент оформляются в форме электронного документа и подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью директора Организации.

6.2. Регламент вступает в силу с даты, указанной в приказе, а при отсутствии такой даты – с даты подписания приказа. Актуальная редакция размещается в ЭИОС и (или) на официальном сайте Организации.

6.3. Вопросы, не урегулированные настоящим Регламентом, разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации, Положением об ЭИОС, Положением об использовании ЭО и ДОТ и иными локальными нормативными актами Организации.