

Порядок технической поддержки и сопровождения

СДО «За партой» / AtDesk · выпуск 2026.9.25

ИП Беляева Наталья Михайловна

Контакты и график

Сопровождение осуществляет правообладатель — ИП Беляева Наталья Михайловна. Email: Esoobr18@yandex.ru; телефон +7 912 460-08-80. Понедельник–пятница, 08:00–18:00 по Ижевску (UTC+4). Первый ответ — в течение одного рабочего дня. Срок устранения сообщается после диагностики.

Состав обращения

Укажите учебный центр, роль, адрес страницы, дату и время, последовательность действий, ожидаемый и фактический результат. Приложите текст ошибки или обезличенный снимок экрана. Для ошибки материала укажите программу и урок; для ошибки входа — логин без пароля.

Не отправляйте в обычном письме пароли, временные коды, ключи, cookies, резервные копии или полные выгрузки персональных данных. Дополнительные материалы передаются по согласованному защищённому каналу.

Обработка заявки

Обращение фиксируется, оценивается влияние на работу, запрашиваются недостающие сведения. Ошибка воспроизводится на проверочном экземпляре. После диагностики сообщаются план действий, ожидаемый срок и возможный временный способ продолжить работу. Пользователь проверяет исправление; результат фиксируется.

Обновления и сохранность данных

Изменения проверяются до установки на рабочий экземпляр. Для выпуска сохраняются версия, состав файлов, описание изменений и контрольные суммы. Перед переключением сохраняется согласованная копия кода, баз, материалов, настроек и ключей.

После обновления проверяются вход, роли, программы, материалы, тесты и документы. При ошибках восстанавливается совместимый комплект кода и данных. Копии хранятся с ограниченным доступом вне публичного сайта; расписание и контроль восстановления закрепляются в эксплуатационном регламенте.

Область сопровождения

Поддержка включает консультации по функциям СДО, диагностику и исправления. Работа внешней почты, сети и сторонних систем рассматривается с учётом ответственности их поставщиков. Доработки и интеграции согласуются отдельно. Актуальная документация: <https://atdesk.ru/docs>.