



ООО «ЭТФ Интегратор»
115035, РОССИЯ, Г. МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ
ЗАМОСКВОРЕЧЬЕ, РАУШСКАЯ НАБ., Д. 14, ЭТАЖ 3, ПОМЕЩ. 1 КОМН. № 5
ИНН / КПП 7705545341/770501001
ОГРН 1137746628216
Тел. +7-926-533-33-65
e-mail: valeriy.chernousov@list.ru

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Многофункциональная платформа по подготовке банковских гарантий 3.0

Введение

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на программное обеспечение Многофункциональная платформа по подготовке банковских гарантий 3.0 (далее МФП 3.0).

Свидетельство о регистрации программы для ЭВМ Многофункциональная платформа по подготовке банковских гарантий 3.0 № 2022661620 от 23.06.2022 г.

Данное Описание содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

В разделе «Общие сведения» указаны наименование МФП 3.0, программное обеспечение, необходимое для функционирования МФП 3.0, и язык программирования, на котором написан МФП 3.0.

В разделе «Поддержание жизненного цикла МФП 3.0» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла МФП 3.0.

В разделе «Информация о персонале» приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию МФП 3.0.

ВНИМАНИЕ!

Сведения о структуре, принципе организации МФП 3.0, составе аппаратных и программных средств, а также другие данные, которые имеют отношение к функционированию МФП 3.0, являются строго конфиденциальными, не подлежат разглашению.

Содержание

1. Общие сведения.....	4
Наименование	4
Многофункциональная платформа по подготовке банковских гарантий 3.0	
Языки программирования:	4
2. Поддержание жизненного цикла МФП 3.0	4
Назначение сопровождения МФП 3.0	4
Сервисные процессы сопровождения МФП 3.0	4
Техническая поддержка заказчиков	5
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации МФП 3.0	
Восстановление данных	5
3 Совершенствование программного обеспечения	6
4. Информация о персонале.....	6
Персонал, обеспечивающий работу МФП 3.0	
Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	7

1. Общие сведения

Наименование ПО

Наименование ПО: Многофункциональная платформа по подготовке банковских гарантий 3.0 (МФП 3.0).

Свидетельство о регистрации программы для ЭВМ Многофункциональная платформа по подготовке банковских гарантий 3.0 № 2022661620 от 23.06.2022г.

Тип ЭВМ: IBM PC-совместимый ПК на базе процессора Intel Pentium IV и выше

Язык: Python, JavaScript

Операционная система: GNU/Linux

Объем программы: 1,1, ГБ

2. Поддержание жизненного цикла МФП 3.0

Поддержание жизненного цикла МФП 3.0 осуществляется за счет сопровождения МФП 3.0 и включает проведение модернизации программного обеспечения и его совершенствование в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчиков, восстановление данных и консультации по вопросам установки и эксплуатации МФП 3.0

Назначение сопровождения МФП 3.0

Сопровождение МФП 3.0 позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования МФП 3.0 (аварийная ситуация, ошибки в работе МФП 3.0, ошибки администраторов МФП 3.0 и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования МФП 3.0 и дальнейшего развития ее функционала.

Сервисные процессы сопровождения МФП 3.0

Для сопровождения Комплекса реализованы следующие сервисные процессы:

- консультирования заказчиков и администраторов МФП 3.0 по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте, Telegram) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок при работе с МФП 3.0 в случае их выявления, если ошибка относится к разработке МФП 3.0

Техническая поддержка

Техническая поддержка осуществляется в формате консультирования администраторов МФП 3.0. (сотрудников заказчика) по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи или письменно по запросу. Контакты для оказания технической поддержки МФП 3.0

Telegram: @other_wolf

+7(905)197-25-87

smirnov@etf-int.ru

Также свои вопросы можно задать на сайте компании в разделе «Остались вопросы?».

В рамках технической поддержки МФП 3.0 оказываются следующие услуги:

- помощь в установке МФП 3.0;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки МФП 3.0;
- пояснение функционала МФП 3.0, помощь в эксплуатации МФП 3.0;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе МФП 3.0;
- общие консультации по работе в МФП 3.0

Для получения тестового доступа к сервису или проведения обучения, Вам необходимо обратиться по контактам: e.dolgikh@etf-int.ru — Евгений Долгих

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Комплекса

В случае возникновения неисправностей в МФП 3.0 заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности МФП 3.0;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации.

Компания принимает все запросы, исходящие от заказчика, связанные с функционированием МФП 3.0.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса заказчика. Заказчик в этом случае обязуется предоставить необходимую, для выполнения запроса, информацию.

Восстановление данных

Восстановление данных осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора МФП 3.0, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется

функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при наличии резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации. Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

3. Совершенствование программного обеспечения

Работа по совершенствованию МФП 3.0 включает в себя следующие направления:

- повышение качества и надежности ;
- актуализация и обновление перечня функций, поддерживаемых МФП 3.0.

В ходе работы по совершенствованию МФП 3.0 используются следующие методы повышения качества и надежности ПО:

- совершенствование процесса разработки ПО и повышение качества за счет использования современных методик и инструментов разработки;
- совершенствование процесса тестирования, то есть обеспечение необходимой полноты покрытия.

Актуализация перечня функций, поддерживаемых МФП 3.0, включает в себя:

- добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со планом развития МФП 3.0;
- добавление новых и изменение существующих функций по предложениям заказчиков и партнеров ООО «ЭТФ Интегратор», использующих МФП 3.0;
- исключение устаревших функций МФП 3.0

Пользователь также может самостоятельно повлиять на совершенствование Комплекса, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки компании ООО «ЭТФ Интегратор»: кнопка технической поддержки размещена на первой странице сайта или оставить отзыв на сайте: <https://www.etf-int.ru/>

4. Информация о персонале

Персонал, обеспечивающий работу МФП 3.0

Администраторы МФП 3.0 должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя;
 - иметь опыт использования web-браузеров;
- прочитать инструкции МФП 3.0. на сайте ООО «ЭТФ Интегратор» <https://www.etf-int.ru/>
- а также знать соответствующую предметную область, как минимум в рамках доступных ему действий в системе.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку МФП 3.0, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей МФП 3.0;
- знание особенностей работы с МФП 3.0;
- мониторинга производительности серверов.

Создание и изменения МФП 3.0 выполнялись силами специалистов ООО «ЭТФ Интегратор». Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу МФП 3.0

Юридический и фактический адрес ООО «ЭТФ Интегратор» и инфраструктуры разработки:

115035, г. Москва, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ЗАМОСКВОРЕЧЬЕ, НАБ РАУШСКАЯ, Д. 14, ЭТАЖ 3, ПОМЕЩ. I КОМН. № 5

Адрес электронной почты: valeriy.chernousov@list.ru

Адреса размещения разработчиков:

105118, г. Москва, Энтузиастов ш., д. 34, этаж 1, помещение I, комната 37, офис А1М,

119334, Москва г, вн.тер.г. муниципальный округ Гагаринский, пр-кт Ленинский, д. 40, кв. 279,

129164 РОССИЯ, Москва г, ул Кибальчича, д. 11, к. 1, кв. 20,

306000, Курская обл. Поныровский р-н, рп Поныри, ул. Веселая д. 16А, кв.2

Адрес размещения службы поддержки:

429965 , Чувашская Республика, гор. Новочебоксарск, ул. 10 Пятилетки д. 4 кв.97