

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ЭКЗЕМПЛЯРА
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
«ОБЛАЧНЫЙ КРЕДИТНЫЙ КОНВЕЙЕР»**



Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта АО «ФИНСИС» «Облачный кредитный конвейер», с целью экспертной проверки для Единого реестра российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

Оглавление

1. Поддержание жизненного цикла ПО ОКК	2
2. Использование ПО ОКК	2
3. Настройка ПО ОКК	2
4. Настройка прав пользователей ПО ОКК	3
5. Техническая поддержка пользователей ПО ОКК	3
6. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО ОКК	3
7. Модернизация ПО	3
8. Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке ПО .	4
8.1. Информация о персонале, обеспечивающем техническую поддержку и модернизацию	4
9. Контактная информация	4
10. Юридическая информация	5

1. Поддержание жизненного цикла экземпляра ПО «Облачный кредитный конвейер»

Поддержание жизненного цикла экземпляра ПО «Облачный кредитный конвейер» осуществляется за счет сопровождения решения, а также сопровождения технических средств, которые находятся в зоне ответственности Заказчика (сервера, персональные компьютеры).

Технические средства, бесперебойный доступ к сети Интернет, энергоснабжение, защита серверных компонентов системы, резервирование, техническая и физическая защита данных, текущее обслуживание – относятся к зоне ответственности Заказчика.

Заказчик должен обеспечить выполнение требований, предъявляемых к программно-техническим средствам, на которых должен быть запущен «Облачный кредитный конвейер».

Поддержание жизненного цикла включает в себя следующие процессы:

2. Использование экземпляра ПО «Облачный кредитный конвейер»

Использование ПО осуществляется с любого мобильного устройства или персонального компьютера с доступом к сети интернет по ссылке – <https://bpm.fin-sys.ru/>. Пользователь должен обладать логином и паролем для авторизации.

3. Настройка экземпляра ПО «Облачный кредитный конвейер»

Первичная настройка процессов осуществляется со стороны разработчика решения на основании бизнес-требований и схемы процесса, предоставленного со стороны Заказчика.

Настройка пользователей ПО осуществляется Администратором системы на основании предоставленной ролевой модели со стороны Заказчика.

4. Настройка прав пользователей экземпляра ПО «Облачный кредитный конвейер»

Настройка прав пользователей ПО осуществляется при первоначальной настройке решения.

5. Техническая поддержка пользователей экземпляра ПО «Облачный кредитный конвейер»

Техническая поддержка пользователей и администраторов осуществляется в формате консультирования по вопросам администрирования и эксплуатации программного продукта по телефону выделенного для сопровождения Заказчика сотрудника или электронной почте.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- Помощь в авторизации в ПО;
- Помощь в настройке и администрировании ПО;
- Пояснение функционала, помощь в эксплуатации ПО;
- Предоставление актуальной документации по настройке ПО.

Для оказания технической поддержки пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@fin-sys.ru.

6. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации экземпляра ПО «Облачный кредитный конвейер»

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены следующим образом: единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

7. Модернизация ПО

ПО регулярно и планомерно развивается: в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс.

В рамках модернизации ПО осуществляется его модификация и выпускаются новые версии (релизы, конфигурации) ПО, которые предоставляются пользователю в период технической поддержки ПО.

Проведение модификации ПО, совершенствование работы функций и процедур, выполняемых ПО, проводится также по заявкам Заказчика, с выпуском новых версий, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий ПО, полученных в результате модификации.

8. Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке ПО

Услуги технической поддержки предоставляются только при действующем договоре технической поддержки в течение указанного календарного периода, в объеме, предусмотренном договором.

Запросы на техническую поддержку ПО осуществляются по адресу электронной почты: support@fin-sys.ru.

При направлении запроса по имеющимся техническим вопросам специалист Заказчика должен указать в запросе следующую информацию:

- Название организации, контактный email-адрес, контактные телефоны;
- Описание запрашиваемой информации, возникшей проблемы, необходимой экспертизы, версию ПО.

8.1. Информация о персонале, обеспечивающем техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие ПО, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- Владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
- Знание функциональных возможностей ПО и особенностей работы с ними;
- Знание языков программирования;
- Знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;

Коллектив разработчиков АО «Финансовые системы» (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу ПО.

9. Контактная информация

Контактная информация службы Технической поддержки:

Содержание данного документа может изменяться без предварительного уведомления. АО «Финансовые Системы» не несёт ответственности за неточности и/или ошибки, допущенные в данном документе и возможный ущерб, связанный с этим.

АО «Финансовые Системы»

ОГРН: 1207800109824, ИНН: 7842183816, КПП: 784201001

Электронная почта: support@fin-sys.ru

Веб-сайт компании: <https://www.fin-sys.ru/>

10. Юридическая информация

Материалы, приведенные в настоящем документе, являются собственностью АО «Финансовые Системы» и могут быть использованы только для личных целей приобретателя ПО «Облачный кредитный конвейер». Запрещается воспроизведение отдельных частей документа, внесение правок в него, размещение на сетевых ресурсах, распространение в любой форме (в том числе в переводе) на бумажных и электронных носителях, посредством каналов связи и средств массовой информации или каким-либо другим способом без специального письменного разрешения АО «Финансовые Системы» и ссылки на источник.

ПО «Облачный кредитный конвейер» и товарные знаки, указанные в настоящем документе зарегистрированы АО «Финансовые Системы» и охраняются законом.