

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ЭКЗЕМПЛЯРА
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
«ЕДИНОЕ МОБИЛЬНОЕ ФРОНТАЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ»**



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

Оглавление

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

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла ПО «ЕМФР» (далее также – «ПО») осуществляется за счет сопровождения решения, а также сопровождения технических средств, которые находятся в зоне ответственности Заказчика (сервера, мобильные устройства (телефон или планшет)).

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 должно быть развернуто ПО.

Поддержание жизненного цикла ПО включает в себя следующие процессы:

2. Установка ПО ЕМФР

Установка back-end осуществляется однократно с помощью утилиты docker-compose docker-контейнеров, на мобильное устройство. Установка приложения (ПО) осуществляется пользователем.

3. Настройка ПО ЕМФР

Первичная настройка процессов осуществляется со стороны разработчика решения на основании процесса, предоставленного со стороны Заказчика. Настройка пользователей мобильного приложения (ПО) осуществляется Администратором системы.

4. Настройка прав пользователей

Настройка прав пользователей ПО осуществляется при первоначальной установке и настройке решения.

5. Техническая поддержка пользователей ПО.

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов ПО «ЕМФР» по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации ПО по телефону или электронной почте.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- помощь в установке обновлений ПО;
- пояснение функционала, помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по установке/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 ПО.

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) 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 мобильного приложения, 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 «ЕМФР». 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 «ЕМФР» и товарные знаки, указанные в настоящем документе зарегистрированы АО «Финансовые Системы» и охраняются законом.