

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программы для ЭВМ Программного комплекса
«ФинАссист 3.1», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе
эксплуатации программного комплекса, совершенствование программного
комплекса, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой
поддержки

на 4 листах

Содержание

Введение.....	3
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного комплекса «ФинАссист 3.1».....	3
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программного комплекса «ФинАссист 3.1».....	4
Совершенствование Программного комплекса «ФинАссист 3.1».....	4
Техническая поддержка.....	5
Информация о персонале.....	5
<i>Уровень подготовки пользователя.....</i>	<i>5</i>
<i>Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.....</i>	<i>5</i>

Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла Программного комплекса «ФинАссист 3.1» (далее – Система), в том числе устранение неисправностей и совершенствование программного обеспечения.

Функционал Системы предоставляет технологическое решение для автоматизации бэк-офисных операций, предиктивной аналитики, используя облачные технологии и интеграционные площадки. Представление всех продуктов, услуг, сервисов реализовано по принципу «единого окна».

Правообладателем Системы является общество с ограниченной ответственностью «Твой робот» (далее – Правообладатель).

Разработка системы осуществляется по адресу места нахождения Правообладателя.

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного комплекса «ФинАссист 3.0»

Поддержание жизненного цикла Программного комплекса «ФинАссист 3.1» осуществляется за счет сопровождения системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

1. техническая поддержка пользователей Системы;
2. проведение модернизации Системы;
3. постоянная оценка производительности;
4. устранение уязвимостей;
5. обновление Системы.

Сопровождение Программного комплекса «ФинАссист 3.1» необходимо для:

- обеспечения корректного функционирования Системы;
- расширения функциональных возможностей Системы;
- создания интерфейсов взаимодействия с другими (внешними) системами;
- применения новых системных возможностей;
- улучшения дизайна и интерфейсов.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- оказания технической поддержки пользователей;
- обеспечения пользователей эксплуатационной документацией (руководство

пользователя);

- получения обратной связи от пользователей;
- установления процесса сопровождения пользователей;
- анализа ошибок Системы;
- реализация внедрения модификаций (изменений) Системы;
- усовершенствования процесса работы Системы;
- обновления версий Программного комплекса «ФинАссист 3.1»;
- устранение ошибок и неисправностей, выявленных в ходе использования Программного комплекса «ФинАссист 3.1».

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программного комплекса «ФинАссист 3.1»

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены несколькими способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов Системы;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

Совершенствование Программного комплекса «ФинАссист 3.1»

Цель процесса совершенствования Программы заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности Системы путем выполнения необходимых процессов, работ и задач, а также:

- внедрения дополнительных возможностей пользователей;
- расширения функционала Системы;
- оптимизации процесса работы;
- обновления интерфейса.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию Программного комплекса «ФинАссист 3.1» на электронную почту технической поддержки support@yofin.ru.

Техническая поддержка

Техническая поддержка пользователя осуществляется по телефону и электронной почте.

В рамках технической поддержки оказываются такие услуги, как:

- помощь в устранении проблем в случае некорректного входа и ошибок возникших при создании заявки;
- пояснение функционала Программного комплекса «ФинАссист 3.1»;
- предоставление документации по работе с Программным комплексом «ФинАссист 3.1».

Для получения технической поддержки пользователи могут обращаться по телефону +7 800 600 69 18 и/или присылать возникающие вопросы на адрес электронной почты support@yofin.ru.

Информация о персонале

Уровень подготовки пользователя:

- Пользователь должен иметь опыт работы с браузерами Google Chrome (или: Opera, Safari, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Android Browser, Samsung Internet).
- Для работы с Системой пользователю необходимо изучить Руководство пользователя, расположенное в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://www.yorobot.ru/>.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию Системы:

1. Общие требования к специалистам, обеспечивающим техническую поддержку и развитие Программного комплекса «ФинАссист 3.1»:
 - знание функциональных возможностей Системы;
 - знание принципов клиент-серверного приложения.
2. Требования к специалистам, обеспечивающим работу серверной части:
 - знание языка программирования: PHP;
 - знание PHP-framework'a: Laravel;
 - опыт работы с базой данных PostgreSQL;
 - знание принципов разработки REST API;
 - знание паттернов проектирования.

В осуществлении технической поддержки и модернизации Системы принимают участие следующие категории специалистов:

- 1) Специалист по разработке программного обеспечения – 3 чел.;

- 2) Ведущий разработчик – 1 чел.;
- 3) Руководитель проекта – 1 чел.