

Описание процессов,
обеспечивающих поддержание
жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и
совершенствование, а также
информацию о персонале,
необходимом для обеспечения такой
поддержки,
ПО «Своя проверка»

Общая информация

Программное обеспечение предназначено для облегчения процесса проверки организаций и предоставления информации о них. Программное обеспечение позволяет получить доступ к структурированной и визуально понятной базе данных, содержащей сведения о компаниях, так что пользователи программного обеспечения получают необходимую информацию для принятия бизнес-решений.

Задачи, решаемые с помощью программного обеспечения:

1. Оценка надежности контрагентов: Пользователи могут оценить репутацию и надежность потенциальных деловых партнеров.
2. Проверка юридической активности: Программное обеспечение предоставляет информацию о юридическом статусе компании, ее регистрации, наличии задолженностей и других ключевых аспектах ее деятельности.
3. Анализ финансового состояния: Программное обеспечение предоставляет данные о финансовом положении организации, включая отчеты о прибылях и убытках, балансе и другие финансовые показатели.

Программное обеспечение предназначено для:

- Поиска информации о компаниях: предоставление доступа к базе данных, содержащей информацию о юридических лицах.
- Предоставления отчетов: генерирование отчетов о компаниях на основе предоставленных данных.
- Интеграции с внешними системами: предоставление API для интеграции с другими информационными системами.

Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла и совершенствовании ПО «Своя Проверка»

ПО «Своя проверка» поставляется заказчику в формате облачного решения — ПО «Своя проверка» и его данные размещаются на серверах компании ООО «РЕГ.РУ» (ИНН 7733568767) и на серверах Правообладателя. При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Для контроля версий ПО «Своя проверка» каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.
- Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в две недели без автоматического обновления версий ПО «Своя проверка».

Жизненный цикл и совершенствование программного обеспечения "Своя проверка" обеспечивается через ряд процессов, включающих:

1. Настройка под запросы клиента:
 - Адаптация функционала и параметров "Своя проверка" под конкретные потребности и запросы клиентов.
2. Техническая поддержка пользователей:
 - Оказание помощи пользователям в использовании программы через различные каналы коммуникации: электронная почта, телефонная поддержка, доступ к базе знаний.
3. Исправление ошибок:
 - Обеспечение оперативного устранения выявленных ошибок в работе программы для обеспечения ее стабильной работы.
4. Модернизация:
 - Проведение регулярных модернизаций программного обеспечения "Своя проверка" в соответствии с планом доработок и отзывами пользователей для улучшения функционала и производительности.
5. Восстановление данных:
 - Обеспечение возможности восстановления данных в случае их потери или повреждения.

Решения для достижения целей:

1. Поддержка пользователей: Предоставление поддержки через различные каналы связи и обеспечение доступа к базе знаний для самостоятельного решения проблем.
2. Обновление программного обеспечения: Регулярное обновление "Своя проверка" для внедрения новых функций, улучшения производительности и исправления ошибок.
3. Уведомление пользователей: Информирование пользователей о выходе новых версий программы и добавленных функциях.
4. Устранение ошибок: Быстрое реагирование на обнаруженные ошибки с последующими исправлениями.

Необходимость сопровождения и обновления программного обеспечения для:

- Стабильной работы и совместимости: Обеспечение работоспособности "Своя проверка" на различных платформах и устройствах.
- Развития функционала: Постоянное обновление функционала программы для удовлетворения потребностей клиентов и привлечения новых пользователей.
- Технической поддержки: Предоставление консультаций и помощи пользователям для обеспечения бесперебойной работы программы.
- Внедрения новых функций: Добавление новых функций для улучшения опыта пользователей и расширения возможностей программы.

Характеристики жизненного цикла:

- Планирование развития: Определение плана развития программы с учетом сроков, участников и целевых показателей.
- Отчетность: Мониторинг достижения результатов и соответствия заявленным целям.
- Анализ: Прогнозирование будущих изменений и анализ текущей ситуации для принятия соответствующих мер.
- Реагирование: Быстрое реагирование на непредвиденные ситуации на всех этапах жизненного цикла программного обеспечения.

3. Техническая поддержка пользователей и устранение неисправностей

Информация о совершенствовании ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения, обслуживающему прикладные http-сессии. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (инстансы, плечи кластера), как правило, идентичные ранее развернутым. Эти работы могут проводиться без остановки сервиса за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки http-сессий.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения. При этом остановки сервиса для операторов или потребителей API-вызовов может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.

С выпуском новой версии программного продукта правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «Своя проверка».

- Обновленные руководства пользователя и администратора.

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности.

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем (например, администратором) путем добавления, например, загруженных с соответствующих веб-сайтов (репозиториях и т.д.) разработчиков или с сайта правообладателя настоящего ПО, в том числе исполняемых файлов, библиотек и т.д., например, в формате DLL-файлов, EXE-файлов, HTML-файлов и т.д., в том числе распространяемых под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д.

Также, данное ПО может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другого, по крайней мере, одного, ПО (в том числе системы, платформы, сервиса и т.д.), объединяющего (связывающего и т.д.) такие модули, причем данный модуль также может являться как клиентской частью (в том числе клиентским модулем), так и серверной частью (в том числе серверным модулем) такого объединяющего ПО или являться дополнением или расширением такого объединяющего ПО. Так, например, данное ПО может расширять функционал другого ПО, системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемым самостоятельно и одновременно интегрируемым в другое ПО, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

Условия предоставления услуг технической поддержки:

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования заказчика по вопросам работы, администрирования и эксплуатации ПО "Своя проверка". В рамках технической поддержки предоставляются следующие услуги:

- Помощь в настройке и администрировании ПО "Своя проверка";
- Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы программы;
- Пояснение функционала и помощь в эксплуатации ПО "Своя проверка";
- Предоставление актуальной документации по настройке и работе программы;
- Общие консультации по пользованию ПО "Своя проверка".

Устранение неисправностей:

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО "Своя проверка", могут быть устранены двумя способами:

- Обновление программы "Своя проверка";
- Работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, 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 ПО у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

Каналы доставки запросов в техническую поддержку

В случае возникновения неисправностей в работе сервиса, либо необходимости в его доработке, заказчик направляет запрос в службу технической поддержки. Запрос может быть направлен следующими способами:

- через форму обратной связи;
- по электронной почте на электронный адрес info@svoya-proverka.ru, тел. +7 495 308 42 25

Выполнение запросов на техническую поддержку

При обращении за технической поддержкой, клиенту необходимо учитывать следующие моменты:

1. Один запрос – одна проблема: При направлении запроса на техническую поддержку важно указывать только одну проблему.
2. Содержание запроса: Запрос должен содержать четкую тему, описание сути проблемы и, по возможности, скриншоты экрана с ошибкой для наилучшего понимания ситуации.

Типы запросов могут включать:

- Инцидент: Сбой, затронувший работу системы у одного пользователя.
- Проблема: Сбой, приведший к остановке работы или потере работоспособности ПО "Своя проверка".
- Запрос на обслуживание: Запрос на получение дополнительной информации или поддержки.
- Запрос на развитие: Запрос на внесение изменений в функционал ПО "Своя проверка" для его улучшения и развития.

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

1. Регистрация запросов: Служба поддержки принимает и регистрирует все запросы от клиентов, связанные с функционированием ПО "Своя проверка".
2. Обработка запросов: После выполнения запроса, служба поддержки изменяет его статус на "Обработано" и, при необходимости, добавляет комментарии.
3. Уточнение информации: Служба поддержки может запросить уточнение информации, если данные, предоставленные в запросе, недостаточны для его выполнения.

Закрытие запросов в техническую поддержку:

- Все запросы обрабатываются 7 дней в неделю в рабочее время (с 9:00 до 18:00, по времени Europe GMT+3).
- Ответы и поддержка предоставляются в течение 24 часов с момента обращения в штатном режиме.

4. Персонал для поддержания жизненного цикла Персонал и компетенции

№	Направление	Компетенции	Кол-во сотрудников
1	Разработка Back-END	Python, Docker, Django, Rest-api	1
2	Разработка WEB приложения	PHP, HTML, CSS, JavaScript	1
3	Техническая поддержка	<ul style="list-style-type: none"> - Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии; - Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи; - Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов; - Навыки применения специализированных программных продуктов (технический учет, документооборот, активация); - Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux. 	1

Указанный в таблице выше специалист является гражданином Российской Федерации и осуществляет указанные функции по поддержанию жизненного цикла ПО, включая гарантийное обслуживание, техническую поддержку и модернизацию ПО согласно Договора № 1 на гарантийное обслуживание, техническую поддержку и модернизацию программы для ЭВМ, заключенного с Правообладателем ПО «Своя проверка» - ООО "СМА Лтд".

5. Контактная информация правообладателя ПО

Информация о юридическом лице компании

Название компании: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "СМА ЛТД"

Юр. адрес: 109431, г Москва, ул Привольная, 70, этаж 5 офис 819

ОГРН: 5147746162449

ИНН: 7723921750

Телефон: +7 499 115-07-90

Эл. Почта: info@svoya-proverka.ru

Контакты службы поддержки

Сайт: svoya-proverka.ru

Связаться со службой технической поддержки можно по электронной почте info@svoya-proverka.ru телефон +7 495 308 42 25

График работы службы технической поддержки:

7 дней в неделю в рабочее время (с 9:00 до 18:00, по времени Europe GMT+3)

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, г Москва, 3-я ул. Ямского Поля, д. 2, корп. 13; Россия, 109548, Обл. Московская, г. Москва, Волгоградский проспект, д. 42, корп. 5; Россия, 109431, г Москва, ул Привольная, 70

Фактический адрес размещения разработчиков Россия, 109431, г Москва, ул Привольная, 70

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 109431, г Москва, ул Привольная, 70

Фактический адрес размещения серверов: Россия, г Москва, 3-я ул. Ямского Поля, д. 2, корп. 13; Россия, 109548, Обл. Московская, г. Москва, Волгоградский проспект, д. 42, корп. 5; Россия, 109431, г Москва, ул Привольная, 70