

**Документация, содержащая описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла
программного обеспечения, в том числе устранение
неисправностей и совершенствование, а также
информацию о персонале, необходимом для обеспечения
такой поддержки**

г. Москва 2024

Содержание

<u>1</u>	<u>Общая информация</u>	<u>3</u>
<u>2</u>	<u>Наименование системы</u>	<u>3</u>
<u>3</u>	<u>Назначение системы</u>	<u>3</u>
<u>4</u>	<u>Рекомендуемые технические характеристики</u>	<u>3</u>
<u>5</u>	<u>Поддержание жизненного цикла программного обеспечения</u>	<u>4</u>
<u>6</u>	<u>Описание технической инфраструктуры</u>	<u>4</u>
<u>7</u>	<u>Техническая поддержка</u>	<u>5</u>
<u>8</u>	<u>Информация о персонале</u>	<u>7</u>
<u>9</u>	<u>Фактический адрес размещения разработчиков</u>	<u>8</u>
<u>10</u>	<u>Фактический адрес размещения службы поддержки</u>	<u>8</u>
<u>11</u>	<u>Процесс разработки ПО</u>	<u>8</u>
<u>12</u>	<u>Дорожная карта развития</u>	<u>8</u>

1. Общая информация

Программа ЗАЧЕСТНЫЙБИЗНЕС предоставляет корпоративным и одиночным пользователям интернет-ресурс, содержащий набор функций для получения информации о российских юридических лицах и индивидуальных предпринимателях.

Для работы с Системой необходимо устройство с функциями доступа в Интернет (персональный компьютер, планшет, телефон и пр.). Программное обеспечение, необходимое для работы пользователя с Системой, включает в себя операционную систему с графическим интерфейсом и браузер (веб-обозреватель). На сегодняшний день, браузеры, как правило, предустановлены в операционной системе.

2. Наименование системы

Программа ЗАЧЕСТНЫЙБИЗНЕС

3. Назначение системы

Программа позволяет Пользователю отправлять запросы на получение информации, в результате программа обеспечивает Пользователя сводной информацией об объекте юридического лица или ИП, зарегистрированных на территории РФ.

Программа обеспечивает выполнение следующих функций:

- получение полной информации о юридическом лице, ИП, физическом лице;
- проверку Контрагента/ов на благонадежность;
- получение финансовой отчетности объекта/ов юридического лица;
- мониторинг объекта/ов;
- проверку объекта/ов в официальных реестрах РФ;
- построение базы данных Контрагентов по критериям Пользователя;

Программа имеет API для подключения внешних сервисов и интеграции с внешними системами

4. Рекомендуемые технические характеристики

Для корректной работы с сервисом необходимо наличие автоматизированного рабочего места:

- Операционная система: Microsoft Windows 7 и выше, macOS 10.15 и выше.
- Оперативная память 2 Гбайт и больше.
- Предустановка Программного обеспечения, веб-обозреватель, ssh-клиент

Скачайте и установите любой клиент удаленного рабочего стола

Программа ЗАЧЕСТНЫЙБИЗНЕС разворачивается и работает на сервере, доступ к которому возможен по SSH

Рекомендуемые требования к Серверу: Linux

Требования к системе: Debian 10 или более поздней версии

5. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ЗАЧЕСТНЫЙБИЗНЕС» обеспечивается за счет его сопровождения и проведение обновлений. В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь с регистрацией на электронном сервисе
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО
- описание функционала новых модулей ПО
- общая консультация по работе с ПО

6. Описание технической инфраструктуры:

Система представляет из себя классическое WEB-приложение, доступное на порту 80 или 443 по протоколам http/https. Порт обслуживается популярным web-сервером nginx, который взаимодействует с php через php-fpm.

Программа ЗАЧЕСТНЫЙБИЗНЕС реализована на php7.2 с применением популярного фреймворка Yii версии 2, веб-интерфейс в котором работает под управлением javascript библиотеки jQuery и css фреймворка Bootstrap версии 3.3.7.

Программа использует базу данных MySQL (Community Edition) для хранения системных данных, данных пользователей, сущностей и основных данных компаний.

Для полнотекстового поиска используется Elasticsearch.

В качестве горячего кеша данных использует Redis.
Для кеширования запросов используется memcache.

7. Техническая поддержка

Регламент технической поддержки

Условия предоставления услуг технической поддержки:

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого пользователя.
Приоритеты заявок:

- Экстренный — к наивысшему приоритету относятся ситуации, в которых система (все ее подсистемы) находится в аварийном или предаварийном состоянии. Данное состояние оказывает влияние на всех пользователей ПО.
- Высокий — к этому классу относятся заявки, связанные с дефектами конкретной подсистемы, при которой у Пользователя отсутствует возможность пользоваться этой подсистемой.
- Средний — заявки по проблемам функционирования ПО в отдельных подсистемах, связанные с невозможностью пользования некоторыми функциями конкретной подсистемы.
- Низкий — заявки, связанные с пожеланиями по скорости работы, способам отображения, реализацией дополнительных функций, не предусмотренных в работе систем, а также другие типовые обращения, решаемые путем

предоставления инструкций, памяток и других простых материалов, и рекомендаций. Могут быть решены в ходе запланированного следующего обновления системы, либо не решены по усмотрению Специалиста.

Каналы доставки запросов в техническую поддержку:

Запросы на техническую поддержку могут поступать по каналам:

- Электронная почта support@zachestnyibiznes.ru
- Через личный кабинет в разделе "Сообщения".
- Для некоторых клиентов — напрямую со специалистами технической поддержки по телефону или с помощью мессенджеров Telegram, WhatsApp и других (по взаимному согласованию)

Выполнение запросов на техническую поддержку:

Аварийная ситуация — недоступность услуги, вызванная неисправностью программных средств. Ответственность за неисправность аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры, включая

несанкционированные неблагоприятные воздействия на указанные объекты не распространяется на Специалиста.

Плановые профилактические работы — комплекс профилактических (регламентных) работ по поддержанию исправного состояния программных и аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры.

Выполняются силами Специалиста.

Срочные работы — комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и неисправностей программных и аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры. Работы по устранению и предупреждению аварийных ситуаций, связанных с программными средствами, выполняются силами Специалиста.

Типы обращений:

- Заявка на дефект — Обращение Пользователя с описание проблемы в работе ПО.
- Запрос — Запрос информации по работе ПО, не относящийся к дефекту ПО.

Результатом реакции команды поддержки на запрос Пользователя об инциденте является следующая последовательность действий Специалиста:

1. Подтверждение получения запроса Пользователя.
2. Присвоение уникального номера запросу с фиксацией времени.
3. Обработка запроса.
4. Закрытие заявки и уведомление пользователя, в зависимости от типа обращения.

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки:

Статусы заявок:

- Создана — заявка с присвоенным номером. б) В работе — заявка взята в работу.
- Уточнение — данных, полученных от Пользователя недостаточно для анализа проблемы.
- Выполнено — заявка закрыта с возможными резолюциями:
 - Решена — решение предоставлено Пользователю.
 - Не воспроизводится — с поясняющим ответом Пользователю.
 - Ошибка пользователя — не является дефектом ПО
 - Инфраструктура — проблема связана не связана с ПО или с ошибкой пользователя
 - Жалоба — Обращение с претензией на качество обслуживания.

Время исправления установлено в соответствии с приоритетом обращения:

Экстренный — 12 часов

Высокий — 24 часа Средний — 48 часов

Низкий — 96 часов либо отказ от выполнения

Время работы технической поддержки: понедельник-пятница с 09 по 18 часов.

Заккрытие запросов в техническую поддержку:

Оценка уровня качества технической поддержки производится путем измерения времени от момента регистрации заявки до момента закрытия заявки, с учетом приоритета заявки, без учета времени уточнения у Пользователя дополнительных сведений и времени реакции на предоставленные уточнения от Пользователя.

Уведомление о закрытии заявки Пользователя осуществляется в личном кабинете или по электронной почте, указанной в заявке.

Также закрытие запроса может инициировать Пользователь, если надобность в ответе на запрос пропала.

8. Информация о персонале

Обеспечение поддержки продукта осуществляется силами штатных сотрудников.

Гарантийное обслуживание программного обеспечения осуществляется

Должность	ФИО
Руководитель отдела разработки	Облапенко Д.А.

Техническая поддержка программного обеспечения

Должность	ФИО
Руководитель отдела разработки	Облапенко Д.А.

Модернизация программного обеспечения

Должность	ФИО
Технический Директор	Кутепов Ф.Ф.

9. Фактический адрес размещения разработчиков

Отдел разработки находится по месту регистрации организации, а именно:
г Москва, ул Ткацкая 5с1, офис 1-303

10. Фактический адрес размещения службы поддержки

Отдел поддержки клиентов находится по месту регистрации организации, а именно
г Москва, ул Ткацкая 5с1, офис 1-303

11. Процесс разработки ПО

Внедрение функциональности в ПО происходит итеративно в рамках полного цикла.
Каждая итерация представляет из себя следующее:
Разработчик получает описанное ТЗ от команды аналитиков и берет его в работу.
Далее реализованный функционал подвергается тестированию в специально подготовленной для этого среде.
В случае обнаружения дефектов разработчик вносит необходимые правки и после внесения доработок функционал вновь подвергается тестированию до полного избавления от дефектов.
После проведения тестовых испытаний ПО выпускается.

12. Дорожная карта развития

План развития продукта предусматривает следующие функциональные возможности:

Редизайн всего программного обеспечения	Декабрь 2024
---	--------------