

**Описание процессов,
обеспечивающих поддержание
жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и
совершенствование, а также
информацию о персонале,
необходимом для обеспечения такой
поддержки, программы
"Программный комплекс «Цифровые гарантии»"**

Оглавление

1. Общая информация	3
2. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла и совершенствование Программы	3
3. Техническая поддержка пользователей и устранение неисправностей.....	4
4. Персонал для поддержания жизненного цикла Программы	5
5. Контактная информация	6

1. Общая информация

- 1.1. Программное обеспечение (Далее также – Программа, ПО) "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" разработано для применения банковскими организациями при оказании своим клиентам услуг по выдаче банковских гарантий.
- 1.2. Программа "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" предназначена для хранения, учёта и систематизации данных, связанных с выдачей банковских гарантий.
- 1.3. С помощью Программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" банки могут масштабировать свой бизнес по количеству выдаваемых банковских гарантий без дополнительных операционных затрат на обслуживание процессов.
- 1.4. Задачи, решаемые с помощью Программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»":
 - организация выдачи банковских гарантий;
 - сопровождение выданных банковских гарантий;
 - управление портфелем выданных банковских гарантий;
 - хранение и учёт информации о контрагентах, их заявках; суммах задолженности и оплатах счетов;
 - формирование систематизированных отчётов с выгрузкой данных в иные программы и/или сервисы
- 1.5. Программа "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" позволяет интегрироваться в целях обмена данными с автоматизированными банковскими системами, а также с веб-интерфейсами (сайты в сети Интернет).
- 1.6. Программа "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" визуально предоставляет собой веб-интерфейс для управления содержимым в соответствии с предъявляемыми требованиями по протоколу https.

2. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла и совершенствование программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»"

- 2.1. Программа "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" поставляется клиенту (заказчику, покупателю) в формате облачного решения – программа "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" и ее данные размещаются на серверах клиента, а также могут размещаться на серверах компании, предоставляющей Дата-центр, где упомянутую компанию и Дата-центр (например, таких компаний как ООО «Селектел», ООО «ВК», ООО «Яндекс.Облако» и т.д.) может выбирать заказчик, а также программное обеспечение может размещаться на серверах Правообладателя программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»".
- 2.2. Поддержание жизненного цикла программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" обеспечивается за счёт её сопровождения, включающего в себя следующие процессы:
 - Настройка программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" под запросы Клиента;
 - Техническая поддержка пользователей программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»";
 - Исправление ошибок в работе программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»";
 - Проведение модернизации программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам Клиентов;
 - Восстановление данных программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»".
- 2.3. Выполнение указанных процессов обеспечивается за счёт следующих решений:
 - Поддержка пользователей по вопросам работы программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»": обращения по электронной почте, по телефону;
 - Обновление программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" по мере выхода новых релизов;
 - Уведомление пользователей о новых функциях программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»";

- Устранение ошибок в работе программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»".
- 2.4. Сопровождение и обновление программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" необходимо для достижения следующих целей:
- Обеспечение стабильности работы программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" в различных типах браузеров с различным установленным программным обеспечением;
 - Обеспечение гарантий корректного функционирования программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" и дальнейшего развития её функционала;
 - Обеспечение осуществления консультирования пользователей по вопросам работы программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" и технической поддержки пользователей;
 - Внедрение новых функций программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»".
- 2.5. Жизненный цикл программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" характеризуется следующими принципами:
- Наличие плана развития программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" с указанием сроков, состава участников и цифровых показателей, которые должны быть достигнуты по итогам работы;
 - Использование системы отчётности, в соответствии с которой по завершении каждой стадии проводится мониторинг соответствия достигнутых результатов заявленным;
 - Наличие системы анализа, в соответствии с которой может быть спрогнозирована будущая ситуация, с целью внесения изменений;
 - Реагирование на непредвиденные ситуации на любом из этапов жизненного цикла.
- 2.6. Информация о совершенствовании программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»".**

Программа "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" непрерывно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов браузера, обновляется интерфейс. В рамках модернизации программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" оказываются следующие услуги:

- Приём заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в программу "Программный комплекс «Цифровые гарантии»";
- Выявление ошибок в работе программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»";
- Обновление программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" по заявкам пользователей;
- Исправление ошибок, выявленных в работе программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»";
- Обновление программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" в связи с изменением применимого законодательства и других нормативных документов.

3. Техническая поддержка пользователей и устранение неисправностей

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки.

3.1.1. Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования Клиента по вопросам работы, администрирования и эксплуатации программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»". В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- Помощь в настройке и администрировании программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»";
- Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»";
- Объяснение функционала и помощь в эксплуатации программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»";
- Предоставление актуальной документации по настройке/работе программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»";

- Общие консультации по применению программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»".

3.1.2. Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»", могут быть исправлены следующими способами:

- Обновление программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»";
- Участие специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку.

В случае возникновения неисправностей в работе программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»", либо необходимости в её доработке, Клиент направляет запрос в службу технической поддержки по электронной почте на адрес: support@rowi.com, либо по телефону: +7 (495) 513 13 26.

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку.

Клиент при направлении запроса на техническую поддержку должен следовать важному правилу: «один запрос – одна проблема».

Запрос должен содержать тему запроса, описание проблемы, а также скриншот экрана с выявленной проблемой в работе программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»".

Виды запросов:

- Инцидент – сбой в работе у одного пользователя программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»";
- Проблема – сбой полностью остановил работу программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»";
- Запрос на предоставление информации;
- Запрос на проведение доработок программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»".

3.4. Порядок выполнения работ по технической поддержке.

Служба поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Клиентов и связанные с работой программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»". После выполнения запроса служба поддержки меняет его статус на «Выполнено». В ходе обработки запроса служба поддержки вправе обращаться к инициатору запроса за получением уточняющей информации.

3.5. Время рассмотрения запросов в техническую поддержку.

Все запросы рассматриваются в рабочие дни в рабочее время (ПН-ПТ, с 09:00 до 18:00 по МСК) в течение одних суток.

Запросы с пометкой «срочно» рассматриваются в течение одного часа.

4. Персонал для поддержания жизненного цикла программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»"

4.1. Персонал, участвующий в поддержании жизненного цикла программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»", составляют штатные сотрудники правообладателя Программы "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" - ООО «РОВИ Тех». В их число входят:

№п/п	Специализация	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка	<ul style="list-style-type: none"> • Опыт разработки на .Net (C#) промышленных приложений; • Опыт работы с .Net Core; • Опыт работы с Git, SQL и реляционными базами данных; • Понимание принципов Объектно Ориентированного Программирования и шаблонов проектирования; • Понимание работы JavaScript, HTML, CSS; • Знание Vue.js 	5
2	Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> • Опыт тестирования промышленных приложений. 	2

		<ul style="list-style-type: none"> • Понимания различных видов тестирования: интеграционное, регрессионное и др. • Опыт написания автотестов. • Базовые знания .Net (C#) 	
3	Техническая поддержка (1-ая линия)	<ul style="list-style-type: none"> • Опыт настройки ЭЦП для клиента. • Коммуникация с клиентом. • Опыт работы с YouTrack, MS Outlook 	1
4	Техническая поддержка (2-ая линия)	<ul style="list-style-type: none"> • Опыт администрирования ОС Linux, Windows; • Опыт работы с SQL и реляционными базами данных • Опыт работы с системами контроля версий (git, svn) • Опыт работы с системами мониторинга <p>Хороший технический бэкграунд (знание сетевых протоколов, утилит диагностики систем и пр.).</p>	1

Для пользования программой "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" пользователи должны обладать навыками работы с персональным компьютером в сети Интернет на уровне пользователя. Для эффективной работы с программой "Программный комплекс «Цифровые гарантии»" пользователю рекомендуется перед началом работы изучить документацию о программе "Программный комплекс «Цифровые гарантии»", размещённую на сайте Правообладателя.

5. Контактная информация

ООО «РОВИ Тех»

<https://rowi.tech/>

ИНН 9709064843

109028, г. Москва, Серебряническая набережная, д. 29, эт. 4 пом III, ком. 27

Телефон: +7 (495) 513 13 26;

Адрес электронной почты: contact@rowi.com;

Контакты службы поддержки:

Телефон: +7 (495) 513 13 26;

Адрес электронной почты: support@rowi.com.

График работы службы технической поддержки:

- Понедельник – Пятница с 08:00 до 20:00
- Суббота и Воскресенье выходной

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

- Российская Федерация, 600902, Владимирская область, г. Владимир, ул. Энергетиков 37, корп. 2;
- Российская Федерация, 391434, Рязанская область, г. Сасово, ул. Пушкина 21;
- Российская Федерация, 141004, Московская область, г. Мытищи, ул. Силикатная 19;
- Российская Федерация, 141004, Калужская область, г.о. «Город Калуга», г. Калуга, пр-д 1-й Автомобильный, зд.8;
- Российская Федерация, 109028, г. Москва, Серебряническая набережная, д. 29, эт. 4 пом III, ком. 27.

Фактический адрес размещения разработчиков:

- Российская Федерация, 109028, г. Москва, Серебряническая набережная, д. 29, эт. 4 пом III, ком. 27

Фактический адрес размещения службы поддержки:

- Российская Федерация, 109028, г. Москва, Серебряническая набережная, д. 29, эт. 4 пом III, ком. 27

Фактический адрес размещения серверов:

- Российская Федерация, 600902, Владимирская область, г. Владимир, ул. Энергетиков 37, корп. 2;
- Российская Федерация, 391434, Рязанская область, г. Сасово, ул. Пушкина 21;
- Российская Федерация, 141004, Московская область, г. Мытищи, ул. Силикатная 19;
- Российская Федерация, 141004, Калужская область, г.о. «Город Калуга», г. Калуга, пр-д 1-й Автомобильный, зд.8.