

ООО «АЛЬТЕО Софт»

АЛЬТЕО ЛИЗИНГ

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

2022 г.

Линия консультаций	3
Термины и определения	4
Введение	4
Сведения о разработчике	4
Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения программного продукта	5
Установка ПП	5
Настройка Системы	5
Администрирование Системы	5
Тестирование и модификация программного обеспечения, устранение сбойных ситуаций	5
Техническая поддержка пользователей ПП	6
Проведение модернизации и совершенствования Системы	7
Информация о пользователях	8
Основные группы пользователей	8
Персонал, обеспечивающий работу ПП на местах	8
Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	8
Информация о персонале разработчика	9
• Квалификация	9
• Знания	9
• Навыки	9
Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки	10

Линия консультаций

+7 495 540 44 05

Поддержка конфигурации и линия консультаций по работе с программным продуктом предоставляется пользователям, у которых заключен договор сопровождения с компанией ООО «АЛЬТЕО Софт», с включенной услугой «Линия консультаций».

Поддержка предоставляется в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (по московскому времени).

- Телефон линии консультаций: +7 495 540 44 05
- Адрес электронной почты: info@alteosoft.com

При обращении на линию консультаций по телефону вы должны находиться рядом с компьютером с запущенной программой (в противном случае оказание поддержки может быть технически невозможным) и быть готовы назвать регистрационный номер продукта и наименование вашей организации. Оператор линии консультаций в ходе разговора может попросить вас сообщить номер релиза конфигурации — его можно посмотреть в меню «Справка», пункт «О программе».

При обращении на линию консультаций по электронной почте, в письме с вопросом следует указать: регистрационный номер программного продукта, наименование организации, номер релиза конфигурации.

Отвечая на возникшие у вас вопросы, дежурный сотрудник может воспроизвести возникшую ситуацию на своем компьютере. Он даст вам рекомендации сразу же или после обсуждения с разработчиками.

Разработчик в разумный срок обеспечивает исправление ошибок, обнаруженных пользователями, в выпусках новых релизов конфигурации.

Пользователи получают обновления по платформе «1С:Предприятие» на сайте «1С» <https://releases.1c.ru/>, в разделе интернет-поддержки пользователей. По программному продукту «АЛЬТЕО ЛИЗИНГ» на сайте www.alteosoft.com.

Термины и определения

Сокращение	Описание
ПП	Программный продукт
ПО	Программное обеспечение
РСУБД	Реляционная система управления базами данных
ЦП	Центральный процессор
ОЗУ	Оперативное запоминающее устройство

Введение

Документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта линейки отраслевых решений «АЛЬТЕО ЛИЗИНГ» (далее - Система), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Поддержание жизненного цикла программного продукта осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего следующие сервисные процессы:

- установка и настройка Системы,
- администрирование Системы в процессе ее эксплуатации,
- совершенствование Системы,
- консультации по вопросам использования ПП,
- получение и установка новых версий ПП. Сопровождение ПП необходимо для обеспечения:
- отсутствия перерывов в работе работников предприятия по причине невозможности функционирования ПП (нарушения инструкции при установке и настройке, недоработки в работе ПП, упущения в работе администраторов Системы и т. п.),
- обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала.

Сопровождение ПП может быть осуществлено с помощью:

- консультирования пользователей программного продукта по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте и другим средствам коммуникации) или в письменном виде по запросу пользователей,
- устранением недоработок в случае их обнаружения при работе с программным продуктом,
- удаленным подключением к серверу по телекоммуникационным сетям для выявления проблемы и ее устранения неисправности разработчиком.

Сведения о разработчике

ООО «ООО «АЛЬТЕО Софт»

Адрес: 115280, Москва, ул. Ленинская слобода д. 26.

Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения программного продукта

Установка ПП

Установка ПП может выполняться пользователем самостоятельно в соответствии с руководством пользователя или же выполняться разработчиком удаленно по телекоммуникационным сетям или с выездом к Пользователю.

Дистрибутив ПП, передаваемый Пользователю, содержит все модули Системы, согласованные для поставки. Состав модулей Системы определен в лицензионном договоре, в рамках которого передается неисключительная лицензия на право использования ПП.

Установка ПП выполняется в соответствии с инструкцией.

Настройка Системы

Настройка модулей Системы выполняется самостоятельно пользователями Системы в процессе эксплуатации ПП. Настройка выполняется в соответствии с руководством пользователя.

Администрирование Системы

Администрирование Системы выполняется самостоятельно пользователями Системы в процессе эксплуатации ПП. Администрирование включает выполнение следующих основных действий:

- Установка обновлений, получаемых от разработчиков. Установка обновлений выполняется самостоятельно пользователями Системы в соответствии с документацией по эксплуатации.
- Выполнение планового и внепланового резервного копирования данных.
- Резервное копирование и восстановление данных из резервной копии осуществляется средствами платформы 1С:Предприятие или РСУБД.
- Проведение диагностики Системы. При эксплуатации Системы следует проводить мониторинг таких параметров сервера, как:
 - использование и нагрузка ЦП,
 - использование ОЗУ,
 - использование и нагрузка дисковой подсистемы,
 - использование сетевой подсистемы.

Тестирование и модификация программного обеспечения, устранение сбойных ситуаций

Основанием для проведения тестирования или модификации ПО может являться одно из

нижеследующих обстоятельств:

- получение извещения об ошибке, диагностированной на эксплуатируемом ПО,
- получение заявки пользователя о доработке с целью реализации улучшенных или расширенных функциональных характеристик,
- инициативная доработка (в рамках развития функциональных характеристик ПО).

В случае если основанием для внесения изменений в исходный текст ПО является извещение об ошибке, технологический цикл производимых работ включает в себя дополнительный комплекс мероприятий по локализации данной ошибки. Локализация ошибки заключается в осуществлении моделирования, при котором эта ошибка устойчиво проявляет себя в заданных условиях эксплуатации.

Технологическая цепочка модификации ПО включает следующие последовательные стадии:

- модификацию исходного текста программы,
- компиляцию из исходного текста исполняемого модуля,
- тестирование, включающую проверку заданных изменений функциональных характеристик, а также совместимости с системными сервисами применительно к используемым разновидностям операционной системы.

Типовой технологический цикл тестирования включает в себя следующие процедуры:

- осуществляется прогон отдельно взятого программного модуля с целью подтверждения заданных функциональных характеристик,
- проводится проверка соответствия функционирования программного модуля в соответствии с логикой, описанной в эксплуатационной программной документации (Руководство пользователя),
- осуществляется прогон программного модуля в моделируемых условиях программного окружения на реально функционирующем комплексе с целью подтверждения условий программной и информационной совместимости.

Техническая поддержка пользователей III

В рамках консультаций пользователей по правилам пользования программным продуктом Службой технологической поддержки решаются следующие вопросы:

- Вопросы установки и настройки:
 - оказание консультаций по настройке и установке программного продукта линейки отраслевых решений «АЛЬТЕО ЛИЗИНГ»,
 - оказание консультаций по регистрации программного продукта,
 - активация лицензий на дополнительные рабочие места, а также лицензий на технологическую поддержку и дополнительные модули к программе,
 - даются рекомендации по настроечным параметрам программного продукта.
- Теоретические вопросы работы с программным продуктом:
 - оказываются консультации по общему функционалу и работе программного продукта,
 - производится пояснение функционала модулей программного продукта, если соответствующее описание отсутствует в документации,
 - разъясняются вопросы лицензирования программного продукта,
 - оказываются консультации по работе с документацией на программный продукт.
- Вопросы обновления программного продукта:

- выявляются и решаются проблемы с лицензионным ключом при обновлении программного продукта,
- оказывается помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректного установления обновления.
- Ошибки программного продукта
 - Ошибки, возникающие в процессе эксплуатации.
 - Сбой в работе и восстановление работы программного продукта. Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе.
 - Ошибки программного продукта.
 - Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.
- Вопросы разработки:
 - Пожелания на разработку дополнительного функционала, либо изменения работы определенных функций высылаются на электронную почту в виде подробного описания работы нового функционала. Описание обязательно должно включать цель доработки. Реализации запрошенных доработок Пользователю не гарантируются.

В компетенции Службы технологической поддержки и предмету консультаций не относятся следующие вопросы и действия:

- установка программного продукта,
- консультации по адаптации и работы по адаптации программного продукта,
- настройка и установка стороннего программного обеспечения.
- пояснение общих вопросов программирования,
- изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач,
- обновления не типовых конфигураций программного продукта,
- услуги по установке обновлений (данные услуги Пользователю могут быть оказаны на основании отдельных договоров за отдельную плату),
- исправление ошибок, вызванных не типовым функционалом программы,
- анализ корректности или некорректности введенных данных, цифр и т. п.
- исправление ошибок, вызванных некорректным вводом данных в базы данных программного продукта.

Проведение модернизации и совершенствования Системы

Модернизация и доработка программного продукта выполняется с целью совершенствования функциональных возможностей программного продукта, а также для устранения выявленных в процессе эксплуатации программных ошибок.

Модернизация для совершенствования функций ПП «АЛЬТЕО ЛИЗИНГ» производится в соответствии с планами развития ПП, а также в рамках заключенных с Пользователями договоров, где указываются технические требования к выполняемой доработке ПП.

В рамках модернизации ПП по договорам, заключенным с Пользователями, выполняются следующие работы:

- прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в ПП
- согласование с Пользователем возможности, стоимости и сроков исполнения заявок,

- оказание консультационной помощи по вопросам, указанным в заявке,
- выявление ошибок в работе программного продукта,
- исправление ошибок, выявленных в работе программного продукта,
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации,
- модернизация ПП в связи с изменением платформы 1С:Предприятие.

Информация о пользователях

Основные группы пользователей

В процессы эксплуатации ПП вовлечены следующие группы пользователей

- Персонал, обеспечивающий работу ПП на местах
 - Пользователи Системы
 - Администраторы Системы
- Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию
 - Специалисты технической поддержки
 - Специалисты-разработчики

Персонал, обеспечивающий работу ПП на местах

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Работа с Системой подразумевает наличие знаний функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними, для чего пользователю следует изучить свои должностные инструкции и руководство пользователя.

Администратор Системы должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows и Linux.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне специалиста,
- опыт конфигурирования решений на платформе “1С:Предприятие 8”,
- базовые знания по РСУБД,
- специалистам, осуществляющим разработку и модернизацию Системы, помимо вышеперечисленного, рекомендуется иметь сертификацию "1С:Специалист".

Информация о персонале разработчика

Персонал разработчика ПО, привлекаемый к модификации, тестированию, устранению сбойных ситуаций, и технической поддержке ПО, должен обладать на профессиональной основе следующими навыками и компетенциями:

- **Квалификация**
 - высшее образование (технического, математического, естественнонаучного или инженерно-экономического профиля) и опыт разработки программного обеспечения не менее 3 лет, опыт конфигурирования решений на платформе “1С:Предприятие 8” не менее 3 лет,
- **Знания**
 - нормативные акты РФ в области разработки программного обеспечения и защиты прав правообладателя на программное обеспечение,
 - руководящие и нормативные материалы, регламентирующие методы разработки алгоритмов и программ и использования вычислительной техники при обработке информации,
 - основные принципы структурного программирования,
 - виды программного обеспечения,
 - технико-эксплуатационные характеристики, конструктивные особенности, назначение и режимы работы ЭВМ, правила ее технической эксплуатации,
 - технология автоматической обработки информации,
 - виды технических носителей информации,
 - методы классификации и кодирования информации,
 - формализованные языки программирования,
 - действующие стандарты, системы счислений, шифров и кодов,
 - порядок оформления технической документации,
 - передовой отечественный и зарубежный опыт программирования и использования вычислительной техники,
 - базовые знания по РСУБД,
 - сертификация "1С:Специалист"
- **Навыки**
 - написание исходных текстов программ для ЭВМ с использованием различных языков программирования,
 - конфигурирование решений на платформе “1С:Предприятие 8”,
 - компоновка разработанных и отлаженных программ, других вспомогательных программных объектов и программной документации в электронной форме, проверка целостности и
 - совместимости содержимого комплектов (дистрибутивов) программного обеспечения,
 - разработка инструкций по работе с программами, оформление необходимой программно-технической документации.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки: Работа сотрудников происходит удаленно.

Для обращений по поводу получения необходимой поддержки в целях поддержания жизненного цикла ПО следует использовать следующие способы связи:

Вэб-форма для сообщений на сайте www.alteosoft.com

Личный кабинет пользователя на сайте www.alteosoft.com

Тел.: +7 (495) 540 440 5

Е-mail: info@alteosoft.com

Почтовый адрес: 115280, Москва, ул. Ленинская слобода д. 26.