



Веб-сайт Cbonds.ru

Описание процессов жизненного цикла

Оглавление

Введение	3
<i>Общая информация</i>	3
<i>Системные требования</i>	3
Поддержание жизненного цикла Сайта	4
<i>Поддержка пользователей</i>	4
<i>Обновление Сайта</i>	5
<i>Устранение неисправностей</i>	5
Информация о пользователях и персонале.....	6
<i>Уровень подготовки пользователя</i>	6
<i>Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию</i>	6
Обращение в Службу технической поддержки	7

Введение

Данный документ содержит 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.

Общая информация

Веб-сайт Cbonds.ru (далее “Сайт”) предоставляет данные по финансовым рынкам, и позволяет осуществлять поиск различной информации и документов по облигациям, акциям, ETF, деривативам, синдицированным кредитам и индексам.

Сайт содержит информацию по эмитентам ценных бумаг, их отчетностям, а также по кредитным рейтингам эмитентов и эмиссий. Пользователи могут осуществить поиск по котировкам облигаций по заданным критериям, поиск корпоративных действий и рассчитать калькуляционные метрики по облигациям при условии изменения цены или доходности бумаги.

Сайт также дает доступ к новостной информации и аналитическим материалам, в удобном виде агрегируя новости и аналитику по финансовым рынкам со всего мира, предоставляя возможность пользователю фильтровать только релевантные данные.

Для использования сайта Пользователем регистрация не требуется, однако такие Пользователи будут иметь значительные ограничения по функционалу и доступу к информации на Сайте.

Полный доступ ко всем функциональным возможностям и информации на Сайте доступен только для зарегистрированных Пользователей с активной подпиской.

Системные требования

Интерфейс Сайта доступен из публичного сегмента сети Интернет и поддерживается большинством браузеров. Адаптивная верстка позволяет использовать различные устройства для работы с Сайтом.

Для доступа к Сайту у Пользователя должно быть устройство, позволяющее просматривать веб-страницы в сети Интернет, и активное соединение с Интернетом.

Поддержание жизненного цикла Сайта

Поддержание жизненного цикла Сайта осуществляется за счет сопровождения Сайта и включает в себя обновление Сайта в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам пользователей, восстановление работы Сайта, техническая поддержка пользователей при использовании Сайта.

Обновление Сайта необходимо для выполнения следующих целей:

- Обеспечение стабильности работы Сайта в различных типах браузеров и на различных устройствах с различным установленным программным обеспечением;
- Внедрение новых функций Сайта;

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- Поддержка пользователей по вопросам работы с Сайта: обращение по электронной почте, обращение через форму обратной связи;
- Обновление Сайта по мере выхода новых релизов;
- Уведомление пользователей о новых функциях Сайта, а также об обнаруженных ограничениях в работе Сайта;
- Устранение ошибок в работе Сайта;

Жизненный цикл Сайта характеризуется следующими принципами:

- Наличие плана развития Сайта с указанием сроков, состава участников и цифровых показателей, которые должны быть достигнуты по итогам работы;
- Использование системы отчетности, 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;

Поддержка пользователей

Пользователи Сайта могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу pro@cbonds.info или через сервис обращения в службу технической поддержки в личном кабинете Сайта <https://cbonds.ru/profile/support/>

В рамках поддержки пользователей по вопросам работы с Сайтом оказываются следующие услуги:

- Описание возможностей Сайта и помощь при работе с Сайтом;
- Предоставление актуальной справочной информации по работе Сайта;
- Обеспечения более высокой производительности работы Сайта;

Обновление Сайта

Сайт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов браузера, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование Сайта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу pro@cbonds.info. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Сайт будут внесены соответствующие изменения.

В рамках обновления Сайта оказываются следующие услуги:

- Прием отзывов от пользователей на внесение изменений и дополнений по Сайту;
- Выявление ошибок в работе Сайта;
- Обновление Сайта по отзывам пользователей;
- Исправление ошибок, выявленных при работе Сайта;
- Обновление Сайта в связи с изменением законодательства, административных регламентов и других нормативных документов;

Устранение неисправностей

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Сайта, могут быть исправлены двумя способами:

- Обновление веб-сайта;
- Работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя;

В случае возникновения неисправностей в работе Сайта, либо необходимости в его доработке, Пользователь направляет запрос в службу технической поддержки. Запрос содержит 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 системе у одного Пользователя;
- Наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Сайта;
- Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- Запрос на развитие – запрос на проведение доработок Сайта;

Запрос направляется через сервис обращения в службу технической поддержки Сайта. В случае, если указанный способ недоступен, пользователь может направить запрос по электронной почте на электронный адрес pro@cbonds.info. Служба поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием Сайта.

Информация о пользователях и персонале

Уровень подготовки пользователя

Для эксплуатации Сайта предъявляются следующие требования к квалификации конечных Пользователей:

- опыт работы с персональными компьютерами;
- опыт использования веб-браузера.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку веб-сайта, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- Владение персональным компьютером и мобильным устройством на уровне опытного пользователя;
- Знание функциональных возможностей Сайта и особенностей работы с ними;

Техническая поддержка пользователей оказывается с помощью следующих каналов:

- Электронная почта;
- Сайт;
- Мессенджеры;

Специалисты, осуществляющие модернизацию Сайта, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист и обладать следующими знаниями:

- Бекенд — PHP, Laravel, MySQL
- Фронтенд — ES6, Vue JS, HTML/CSS

Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.



Обращение в Службу технической поддержки

Если что-то пошло не так — свяжитесь со службой поддержки, отправив запрос прямо на Сайте. Для этого на экране своей учетной записи нажмите слева в меню на пункт "Чем мы можем вам помочь?". Заполните форму обратной связи.