

# Описание процессов поддержания жизненного цикла ТЭК-Торг Электронный документооборот

## Назначение

Система «ТЭК-Торг Электронный документооборот» (далее – Система или ТЭК-Торг ЭДО) обеспечивает возможность автоматизации юридически значимого электронного документооборота с применением электронной подписи между организациями и индивидуальными предпринимателями, подключенными к Системе.

Система предназначена для решения следующих задач:

- Получение и отправка документов
- Обработка документов: прием, отклонение, аннулирование
- Автоматизированное создание ответных титулов формализованных документов
- Редактирование универсальных передаточных документов
- Автоматизированное создание вспомогательных документов (извещение о получении, уведомление об уточнении, предложение об аннулировании)
- Отбор документов по параметрам
- Отслеживание актуальных статусов документов
- Работа со списком контрагентов: отправка приглашений

Для работы в Системе рабочая станция пользователя должна иметь доступ к сети Интернет, средство криптографической защиты информации для работы с сертификатами электронной подписи КриптоПро CSP (крипто-провайдер версии не ниже 5.0), плагин КриптоПро ЭЦП Browser plug-in (ActiveX), квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи. Настройка Системы пользователем не требуется. Взаимодействие пользователя с Системой осуществляется посредством веб-интерфейса.

## Технические требования к Системе

<b>Минимальная конфигурация ПК пользователя:</b>	<b>Предустановленное программное обеспечение:</b>
--	---

- процессор – Intel Celeron 1.4 ГГц
- объем оперативной памяти – 2 Гб;
- дисковая подсистема – 20 Гб;
- соединение с интернет – 100Мбит/с;
- клавиатура;
- манипулятор типа «мышь».

- Операционная система Microsoft Windows (версии 7 или выше);
- Интернет браузер:
  - Microsoft Edge (версии 119 и выше)
  - Google Chrome (версии 119 и выше)
  - КриптоПро ЭЦП Browser plug-in (ActiveX) (<https://cryptopro.ru/products/cades/plugin>);
- средство криптографической защиты информации для работы с сертификатами электронной подписи КриптоПро CSP (крипто-провайдер версии не ниже 5.0);
- корневой сертификат УЦ, выдавшего пользователю КЭП, установленный в хранилище доверенных корневых центров сертификации.

## Служба поддержки

[help@tektorg.ru](mailto:help@tektorg.ru), +7-495-734-81-18, +7-499-705-81-18

Центр поддержки: <https://www.tektorg.ru/clients/support-customers>

## Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ТЭК-Торг Электронный документооборот

Поддержание жизненного цикла Системы ТЭК-Торг ЭДО осуществляется за счет сопровождения Системы и её компонентов. Сопровождение Системы ТЭК-Торг ЭДО включают в себя процессы поддержки, модернизации и устранения аварий.

Сопровождение Системы необходимо для:

- обеспечения непрерывной работы Системы, в том числе в случае аварийных ситуаций, ошибок в работе отдельных компонентов Системы, фреймворков и баз данных, ошибок в работе пользователей и т.п.;

- обеспечения гарантий корректной работы Системы и её компонентов;
- обеспечения развития Системы путем модернизации компонент Системы.
- обозначенные цели должны быть достигнуты путём:
- консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте) или письменно по запросу;
- обеспечения новыми версиями программных компонентов Системы по мере их выхода;
- разработки и внедрения новых компонентов Системы с целью модернизации функциональных возможностей Системы;
- устранения ошибок в случае выявления их при работе с Системой.

## Процесс поддержки

Процессы поддержки Системы предназначены для обеспечения корректной и беспереывной работы.

К процессам поддержки относятся:

- консультация пользователей Системы;
- консультирование партнеров и заказчиков по вопросам взаимодействия с Системой по протоколам API;
- написание и сопровождение программной документации, инструкций и руководств для пользователей и администраторов Системы, а также другой сопроводительной документации;
- обеспечение мониторинга технических показателей системы;
- обеспечение контроля версий программных компонентов Системы;
- настройка системы и её программных компонент;
- настройка и мониторинг сетевой инфраструктуры;
- обеспечение резервного копирования данных.

Количество персонала, задействованного в процессе технической поддержки, не менее:

- 1 Инженер-программист. Место нахождения сотрудника: 142432, г. Черноголовка, Спортивный бульвар, д. 9;
- 3 Специалиста технической поддержки. Место нахождения сотрудников: 428003, г. Чебоксары, Московский пр., д. 38, корп. 4;

- 1 Проектный менеджер. Место нахождения сотрудника: 115191, г. Москва, Гамсоновский переулок, д. 5, стр. 2.

## Процессы модернизации

Процессы модернизации системы предназначены для обеспечения развития системы с целью соответствия новым условиям и требованиям, применяемым к системе.

К процессам модернизации относятся:

- обновление существующих компонент системы;
- разработка и внедрение новых компонент;
- вывод из эксплуатации устаревших и не актуальных компонентов системы;
- модернизация пользовательских интерфейсов;
- модернизация сетевой инфраструктуры;
- обновление существующих протоколов взаимодействия с системой (API);

Количество персонала, задействованного в процессе модернизации, не менее:

- 3 Инженера-программиста. Место нахождения сотрудника: 142432, г. Черноголовка, Спортивный бульвар, д. 9;
- 1 Аналитик. Место нахождения сотрудника: 428003, г. Чебоксары, Московский пр., д. 38, корп. 4;
- 2 Инженера по тестированию. Место нахождения сотрудников: 428003, г. Чебоксары, Московский пр., д. 38, корп. 4;
- 1 Проектный менеджер. Место нахождения сотрудника: 115191, г. Москва, Гамсоновский переулок, д. 5, стр. 2.

## Процессы устранения аварий

Процессы устранения аварий предназначены для предупреждения и устранения аварийных ситуаций, которые могут повлечь за собой перебои в работе системы или ее программных компонентов.

К процессам устранения аварий относятся:

- выработка комплекса мер по предупреждению и устранению аварийных ситуаций;
- выработка плана аварийного восстановления;

- исполнение плана в случае возникновения аварийной ситуации;
- восстановление данных из резервных копий;
- анализ аварийной ситуации и ее последствий.

Количество персонала, задействованного в процессе устранения аварий:

- 1 Инженер-программист. Место нахождения сотрудника: 142432, г. Черноголовка, Спортивный бульвар, д. 9;
- 3 Специалиста технической поддержки. Место нахождения сотрудника: 428003, г. Чебоксары, Московский пр., д. 38, корп. 4;
- 1 Аналитик. Место нахождения сотрудника: 428003, г. Чебоксары, Московский пр., д. 38, корп. 4;
- 1 Проектный менеджер. Место нахождения сотрудника: 115191, г. Москва, Гамсоновский переулок, д. 5, стр. 2.

Штат компании позволяет полностью удовлетворить потребность в технической поддержке, модификации и устранении аварий.

Приблизительная численность сотрудников компании:

- Более 100 разработчиков;
- Более 20 проектных менеджеров;
- Более 50 тестировщиков;
- Более 100 специалистов технической поддержки

Техническая поддержка пользователей, в т.ч. устранение аварий, производится силами штатных сотрудников компании круглосуточно, без праздничных и выходных дней.