

ООО «ФИНФРЕЙМ»

121596, г. Москва, вн.тер.г.муниципальный округ Можайский, ул. Горбунова, д. 2, стр. 3, помещ. 5/4

ОГРН: 1247700446476 ИНН 9731136613

**Руководство пользователя
программного обеспечения**

Grape box 1.0

(версия документа 1.0)

**г. Москва
2026г.**

Оглавление

1. Введение	3
2. Руководство для Администратора Программы	3
2.1. Установка и настройка Программы.	3
2.2. Поддержка Программы	4
3. Руководство для Пользователя Программы	4
3.1. Запуск Программы	4
3.2. Остановка Программы.	5
4. Решение типовых проблем, возникающих при использовании Программы	5
5. Обращение в службу технической поддержки	6

1. Введение

Настоящее Руководство пользователя программного обеспечения Grape box 1.0 (далее Руководство пользователя) предназначено для описания сценариев действий Пользователей программного обеспечения Grape box 1.0 (далее – Продукт, Программа) с целью реализации имеющихся функциональных характеристик Программы.

Функциональные роли использования программного обеспечения на стороне Заказчика разделяются на два типа: Пользователь и Администратор.

Каждая из этих ролей предусматривает различные требования к квалификации сотрудника компании Заказчика, использующей Программу (более подробно описано в документе «Описание жизненного цикла программного обеспечения Grape box 1.0»).

Разработчиком Программы является ООО «ФИНФРЕЙМ», ОГРН: 1247700446476 (далее – Разработчик).

2. Руководство для Администратора Программы

2.1. Установка и настройка Программы

Поскольку Программа не предназначена для самостоятельной установки и настройки без помощи специалистов Разработчика, к Администратором программного обеспечения применяются повышенные требования.

Администратор Программы должен обладать специальными знаниями, позволяющими вместе с сотрудниками Разработчика произвести корректную установку Программы и интеграцию Программ со всеми внешними источниками данных, базами данных и графическими интерфейсами.

Для начала пользования Программой Администратору необходимо получить у Разработчика Программу в виде набора контейнерезированного приложения. Доступ к Программе может быть предоставлен также в виде удаленного доступа к инфраструктуре с развернутым экземпляром Программы.

После распаковки контейнеров при помощи системы контейнеризации Docker, Администратор должен провести настройку базы данных (PostgreSQL), чтобы обеспечить возможность хранения и обработки информации о данных, которые необходимы для работы сервиса.

Для настройки Программы Администратору необходимо обеспечить устойчивое соединение с внешними модулями, чтобы иметь возможность принимать и получать данные.

Для получения информации о метриках работы Программы и оперативного выявления сбоев необходимо подключить внешнюю систему отображения метрик (Grafana) и настроить отображение информации в ней. С помощью Grafana можно наблюдать за следующими техническими метриками Программы - бизнесовые и инфраструктурные метрики.

Детальное описание по работе с Grafana (установка метрик, выбор параметров для отображения и тд.) находится на официальном сайте сторонней системы (<https://grafana.com/>).

Администратор должен настроить доступы для Пользователей к информации, обрабатываемой Программой, исходя из их трудовых функций.

Запуск Программы на продуктивном контуре осуществляется исключительно Администраторами.

2.2. Поддержка Программы

Администратору необходимо в максимально короткие сроки после получения обновлений Программы производить их установку. Если обновление обозначено Разработчиком как «Критическое», то установка должна быть осуществлена незамедлительно после получения обновлений.

Во всех иных случаях допускается установка обновлений в часы планового снижения нагрузки на программное обеспечение (ночные).

Администратору необходимо поддерживать в актуальном состоянии все внешние программы, которые взаимодействуют с Программой и обновлять их в порядке и в сроке, установленные разработчиками соответствующих программ.

В случае выявления неработоспособности Программы или сбоев в отдельных функциях Программы Администратор обязан незамедлительно связаться с линией поддержки Разработчика и следовать инструкциям, получаемым от линии поддержки.

3. Руководство для Пользователя Программы

Процесс развертывания Программы включает в себя:

1. Развертывание программы в тестовом и в продуктивном окружении;
2. Применение миграций для баз данных;
3. Настройка графиков метрик поведения ПО для выявления аномального поведения системы.

Программа не предназначена для самостоятельной установки и осуществляется исключительно специалистами ООО «ФИНФРЕЙМ». Связь с техническим специалистом Разработчика осуществляется по e-mail sos@fin-frame.ru или по номеру телефона +7 (925) 258-88-78.

Общее описание процессов, обеспечивающих доступ к экземпляру программного обеспечения Grape box 1.0 в виде удаленного доступа к инфраструктуре с развернутым экземпляром Программы содержится в документе Руководство по доступу к программному обеспечению Grape box 1.0, развернутому на ресурсах разработчика».

Пользователь, обладающий правами на осуществление настройки Программы, должен перед запуском Программы Администратором определить допустимые сценарии проведения операций при помощи доступных (см. документ «Описание функциональных характеристик программного обеспечения Grape box 1.0»).

Пользователь при помощи графического интерфейса имеет возможность ознакомиться с настройками и информацией, которую предоставляют Service Interface.

3.1. Запуск Программы

Для запуска Программы в инфраструктуре Заказчика:

1. Установите Docker CE на ОС Linux.
2. Создайте файл с настройками для запуска программы - secrets.toml. Его нужно заполнить параметрами, которые будут использоваться при запуске Программы.

Процедура запуска

Запустите контейнер с Программой с помощью команды

```
docker run --rm -it \  
-v "$PWD/secrets":/opt/secrets:ro \  
--entrypoint bash \  
-lc 'apt-get update && apt-get install -y make && make run-all SECRETS DIR=/opt/secrets'
```

Программа запускается в фоновом режиме. Для проверки запуска выполните команду

```
curl -XGET http://localhost:6500/health
```

В результате получите приблизительно следующий ответ:

```
{"version":"0.150.1", "now":"2019-03-27T12:00:00.000Z"}
```

В противном случае, если Программа не запустилось в ответе будет сообщение об ошибке.

3.2. Остановка Программы

Для того, чтобы остановить Программу, выполните команду

```
docker stop --rm grapebox
```

4. Решение типовых проблем, возникающих при использовании Программы

Типовые проблемы Программы, возникающие при использовании Программы можно разделить на 2 класса:

1) сетевые неполадки (например, зависание сетевого оборудования, сетевая недоступность внешних сервисов, проблемы в базе данных, после решения которых необходима перезагрузка Программы и тд).

Для решения проблем первого класса необходимо перезапустить Программу и связанные с ней сервисы, с которыми обнаружена сетевая недоступность.

2) доработка логики Программы.

Для решения второго класса проблем необходимо обратиться в службу технической поддержки Разработчика (см. п. 5).

Общие условия технической поддержки с определением уровня критичности и времени устранения приведены в документе «Описание жизненного цикла программного обеспечения Grape box 1.0».

5. Обращение в службу технической поддержки

Вопросы, возникающие в ходе работы с Программой, следует направлять в службу поддержки по следующим каналам:

- Телефон +7 (925) 258-88-78

- sos@fin-frame.ru

- система фиксации обращений Atlassian JIRA (только для заказчиков, находящихся на обслуживании у Разработчика в рамках соответствующих договорных отношений).