

# Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Интернет-сайт «BANKNN.RU»

## **Содержание**

|                                                                                           |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Введение</b>                                                                        | <b>3</b> |
| <b>2. Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО</b> | <b>3</b> |
| 2.1. Информация о совершенствовании ПО                                                    | 4        |
| 2.2. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО                       | 4        |
| <b>3. Типовой регламент технической поддержки</b>                                         | <b>5</b> |
| 3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки                                   | 5        |
| 3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку                                     | 5        |
| 3.3. Информация, необходимая для формирования запросов в техническую поддержку            | 5        |
| 3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки                           | 6        |
| 3.5. Заккрытие запросов в техническую поддержку                                           | 6        |
| 3.6. Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла                              | 6        |
| 3.6.1. Сотрудники и компетенции у правообладателя                                         | 6        |
| <b>4. Контактная информация</b>                                                           | <b>7</b> |
| 4.1. Юридическая информация                                                               | 7        |
| 4.2. Контактная информация службы технической поддержки                                   | 7        |

# 1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла платформы автоматизации обновления данных по банковским продуктам и услугам, включая регламент технической поддержки.

## 2. Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

Интернет-сайт «BANKNN.RU» - это Интернет-сервис, который не требует установки и настройки со стороны пользователя. Пользователь подключается к уже настроенному и готовому к работе сервису, представители банков авторизуются в своей учетной записи, в случае если необходимо внести изменения в данные по обмену валюты .

Поддержание жизненного цикла осуществляется на протяжении всего периода предоставления доступа.

Интернет-сайт «BANKNN.RU» не версионирован для конкретных пользователей - все пользователи сервиса работают с последней доступной версии сервиса, все обновления происходят без отказа в обслуживании пользователей. В случае необходимости провести техническое обслуживание сервиса, которое влечет за собой его временную недоступность, пользователи предварительно уведомляются с помощью доступных каналов связи.

Обновление сервиса происходит в случаях, когда в сервис вносятся изменения функциональных возможностей, либо когда происходит исправление ошибок в работе сервиса.

Обновление сервиса сопровождается, в случае необходимости, следующими изменениями:

- На сайте обновляется документация по сервису в случае добавления новых функциональных возможностей/ исправления существенных ошибок.
- Вносятся иные существенные изменения в публичные документы, в разделе правовая информация.

Техническая команда проекта обеспечивает бесперебойное функционирование своего оборудования, задействованного в предоставлении услуги публикации банковских продуктов, за исключением случаев планового технического обслуживания, работ, вызванных сбоями в работе оборудования или программного обеспечения, а также в случаях невозможности полноценного использования собственных ресурсов вследствие действий или бездействия третьих лиц и/или неработоспособности транспортно-информационных каналов, а также в случае аварий или обстоятельств непреодолимой силы. В случае внепланового отключения электроснабжения или аварии незамедлительно приступает к устранению неполадок и по возможности оповещает пользователя о внеплановом отключении.

## 2.1. Информация о совершенствовании ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения, обслуживающему прикладные http-сессии. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (инстансы, плечи кластера), как правило, идентичные ранее развернутым. Эти работы могут проводиться без остановки сервиса за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки http-сессий.

Функционал Системы постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности.

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем (например, администратором) путем добавления, например, загруженных с соответствующих веб-сайтов (репозиториях и т.д.) разработчиков или с сайта правообладателя настоящего ПО, в том числе исполняемых файлов, библиотек и т.д., например, в формате SO-файлов, HTML-файлов и т.д., в том числе распространяемых под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д.

Также, данная Система может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другой, по крайней мере, одной, системы (в том числе платформы, сервиса и т.д.), объединяющей (связывающей и т.д.) такие модули, причем данный модуль также может являться как клиентской частью (в том числе клиентским модулем), так и серверной частью (в том числе серверным модулем) такой объединяющей системы или являться дополнением или расширением такой объединяющей системы. Так, например, данная Система может расширять функционал другой системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемой самостоятельно и одновременно интегрируемой в другую систему, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

## 2.2. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

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

- Обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать 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 со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности функционала;
- запрос на обслуживание;
- запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие;
- запрос на проведение доработок функционала.

### 3. Типовой регламент технической поддержки

#### 3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком тарифа услуг.

#### 3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы в техническую поддержку осуществляются заказчиком несколькими способами:

- по телефону;
- через email.

#### 3.3. Информация, необходимая для формирования запросов в техническую поддержку

При обращении в техническую поддержку посредством обратной связи, телефона заказчик предоставляет регистрационные данные: наименование банка, email или телефон для идентификации. Далее обращение фиксируется и передается в работу специалистам технической поддержки.

При подаче запроса в техническую поддержку через email заказчик указывает следующие сведения:

- тематику обращения;
- описание проблемы;
- скриншот или видео (при наличии);
- технические детали.

Заказчик при подаче запроса в техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при

выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

### 3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.

По итогу рассмотрения запроса сервис предоставляет заказчику результат решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам для своевременного решения запроса.

### 3.5. Заккрытие запросов в техническую поддержку

После предоставления ответа службой поддержки запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Запрос считается завершенным после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса.

### 3.6. Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла

#### 3.6.1. Сотрудники и компетенции у правообладателя

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

- владение персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- знание функциональных возможностей сайтов и особенностей работы с ними.

Количество сотрудников технической поддержки рассчитывается исходя из количества обращений пользователей: 1 тыс. обращений на одного сотрудника в месяц.

Техническая поддержка пользователей оказывается с помощью следующих каналов:

- телефон;
- электронная почта;
- социальные сети;
- мессенджеры;
- сайт.

Для технической поддержки пользователей предусмотрено три линии поддержки:

- Первая линия технической поддержки предназначена для приема, обработки и первоначального анализа запросов конечных пользователей, а также решения общих и наиболее простых либо типовых вопросов использования сайта.
- Вторая линия технической поддержки осуществляется подготовленными и обученными специалистами с навыками тестирования и программирования. Данный уровень решает, в основном, задачи управления доступом и несложной штатной настройки параметров сайта, технического обслуживания и мониторинга ключевых рабочих показателей. Добавление новых функций, а также выполнение сложных настроек, не предполагается.
- Третья линия технической поддержки осуществляется специалистами высокого (экспертного) уровня знаний о внутренней структуре информационной системы, принципах её работы, применяемых технологиях и конкретных программно-технических элементах, с помощью которых реализуются возможности базы данных. Специалисты выполняют сложные настройки и вносят при необходимости существенные изменения в работу компонентов сайта без риска нанесения вреда его работоспособности.

Специалисты, осуществляющие модернизацию сайта, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист и обладать следующими знаниями: XML/XSLT преобразований, JavaScript, React, Clickhouse.

Также бекенд-разработчики должны обладать знаниями Perl и Python, PHP.

Коллектив разработчиков обладает необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу сайта.

## 4. Контактная информация

### 4.1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

Общество с ограниченной ответственностью «Центр Инвестиционного Консалтинга»

Юридический адрес: 603009, г. Нижний Новгород, пр. Гагарина, д. 39, оф. 23

Тел. (831) 233-22-33, e-mail: [icc@consultnn.ru](mailto:icc@consultnn.ru)

ИНН 5262156653, КПП 526101001

### 4.2. Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- Телефон: +7 (831) 233 22 33 доб. 237;
- Email: [bank@consultnn.ru](mailto:bank@consultnn.ru)