

## **Описание процессов жизненного цикла ПО**

**Программное обеспечение «Мой Банк 2.0»**

## Содержание

<b>Содержание</b>	<b>2</b>
<b>Аннотация</b>	<b>3</b>
<b>Термины и определения</b>	<b>4</b>
<b>Общие сведения</b>	<b>5</b>
<b>Жизненный цикл</b>	<b>5</b>
Планирование	5
Анализ	5
Проектирование	5
Разработка	5
Тестирование	5
Внедрение (развертывание)	6
Эксплуатация и поддержка	6
<b>Общие положения регламента технической поддержки</b>	<b>7</b>
Список услуг	7
Обязательства Исполнителя	8
Обязательства Заказчика	8
Метрики оказания услуг	9
Ограничения и особые условия	10
<b>Общие положения регламента по доработке ПО</b>	<b>11</b>
1. Общие положения	11
2. Состав работ	12
3. Сроки	12
4. Порядок оформления Заявок	12
5. Порядок выполнения работ	13
6. Порядок приема-сдачи работ	13

## Аннотация

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Мой Банк 2.0», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного продукта, регламент технической поддержки и информацию о совершенствовании программного продукта.

## Термины и определения

- Правообладатель – ООО «Финейтив».
- Пользователь – физическое или юридическое лицо, которое устанавливает и/или использует Программный продукт от своего лица или правомерно владеет копией Программного продукта.
- Обращение – входящая заявка на почту, содержащая информацию о проблеме в программном продукте или запрос на консультацию.
- Программный продукт – Платформа финансовых компонентов «Мой Банк 2.0».
- Служба технической поддержки – подразделение компании Исполнителя, занимающееся сервисным обслуживанием данного оборудования или ПО.
- Продукт или ПО - программное или программно-аппаратное изделие, произведенное Исполнителем, легально приобретенное Заказчиком.
- Инцидент - выявленная невозможность функционирования сопровождаемого продукта в соответствии с проектной и эксплуатационной документацией.
- Ошибка ПО – выявленное отклонение в работе системы, которое нельзя исправить настройками, и которое требует выпуска обновлений ПО или временного решения.
- Обращение - зарегистрированный запрос службой технической поддержки Исполнителя по электронному письму или телефонному звонку от представителя Заказчика с описанием инцидента.
- Время реагирования – время, прошедшее с момента поступления и регистрации запроса на обслуживание (сообщение Заказчика об инциденте) до момента начала работ по факту обращения. С этого момента технический специалист Исполнителя начинает работу над проблемой Заказчика (сбор дополнительной информации, диагностика и определение причин возникновения, разработка решения и т.д.).
- Предоставление решения - предоставление информации о версии продукта, где инцидент уже решен, или предоставление временного решения, или предоставление новой версии продукта (если, выпуск версии не противоречит релизной политике Исполнителя).
- Обновление ПО – любая версия программного обеспечения, выпущенная в производство, которая модифицирует или заменяет предыдущую версию программного обеспечения. График выпуска обновлений продукта согласовывается Сторонами. Также к Обновлению ПО относится модификация ПО согласно требованиям законодательства Российской Федерации и платежных систем. Сроки выпуска таких модификаций согласовываются Сторонами.

## Общие сведения

Назначение системы «Мой Банк 2.0» заключается в предоставлении банковских услуг клиенту (физическому лицу) с использованием средств телекоммуникаций (чаще всего телефон, интернет) без его непосредственного визита в банк.

Цель системы состоит в том, чтобы помочь клиентам получить качественное дистанционное банковское обслуживание.

## Жизненный цикл

В ООО «Финейтив» стандартной для ведения проектов по разработке программного обеспечения является итерационная модель жизненного цикла (Рисунок 1). Из каждого этапа возможен возврат на предыдущие для доработки, уточнения или исправления.

Жизненный цикл разработки программного продукта состоит из нижеперечисленных этапов:

### Планирование

На этом этапе определяются цели и требования создания программного продукта или его новой функциональности, а также планируются ресурсы, сроки и бюджет для его реализации. Здесь также формируется и/или модифицируется команда разработчиков и определяются их роли.

### Анализ

На этом этапе разрабатывается и документируется подробное описание функций и требований к программному продукту. Здесь проводится изучение рыночных условий, анализ существующих решений и определение основных функциональностей продукта.

### Проектирование

На этом этапе создается архитектура программного продукта, проектируются модули и компоненты, определяется последовательность их разработки и взаимодействия. Также здесь разрабатываются диаграммы классов, баз данных, интерфейсов и других компонентов системы.

### Разработка

На этом этапе происходит непосредственное создание программного кода. Разработчики следуют ранее определенной архитектуре и принципам программирования. Здесь также выполняется тестирование созданных компонентов и их интеграция в одну систему.

### Тестирование

Этот этап включает в себя проверку работоспособности и соответствия программного продукта требованиям, выявление и исправление ошибок и

дефектов. Здесь проводится функциональное, интеграционное, системное и другие виды тестирования.

## Внедрение (развертывание)

На этом этапе программный продукт устанавливается на предназначенные для него системы и начинает работать в реальных условиях. Внедрение включает в себя установку, настройку и обучение конечных пользователей.

## Эксплуатация и поддержка

После внедрения программного продукта он продолжает использоваться в реальных условиях. На этом этапе выполняется поддержка программного продукта, его доработка, исправление ошибок и обновление до новых версий.

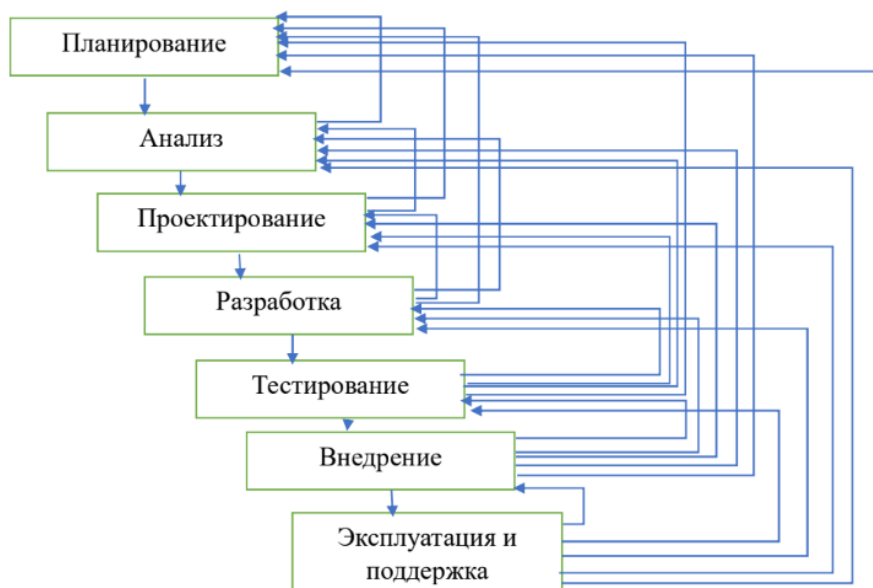


Рисунок 1. Модель жизненного цикла

Модель жизненного цикла обеспечивает необходимый контроль над разработкой и сопровождением в ООО «Финейтив».

Процессы управления конфигурацией выполняются с использованием эталонных пакетов, стендов сборки и тестирования и системы контроля версий. Для организации единого информационного центра работы проектной команды используется эффективная и удобная связка портала проекта Confluence и системы JIRA.

С их помощью решаются следующие задачи:

- Хранение проектных документов;
- Ведение рабочих материалов: протоколов, рисков, открытых вопросов;
- Информирование участников о правилах, событиях, планах;
- Ведение всевозможных реестров: задач, бизнес-процессов, разработок;
- Раздача заданий и поручений;
- Отслеживание задач, контроль исполнения задач и поручений, ведения разработок.

## Общие положения регламента технической поддержки

Услуги технической поддержки предоставляются пользователям лицензионного программного обеспечения в поддерживаемых конфигурациях. Услуги технической поддержки (сопровождения) ПО, предоставляемые в рамках Договора, обеспечивают:

- Урегулирование и предотвращение инцидентов, вызванных ошибками ПО;
- Консультирование по проблемным вопросам в работе ПО и его функциональным возможностям;
- Обновление ПО.

### Список услуг

Состав оказываемых услуг приведен в таблице 1:

№ п/п	Наименование услуги	Описание
1	Консультирование работников Заказчика, по запросам на поддержку ПО Консультирование по функциональным возможностям и вопросам эксплуатации ПО. Консультации оказываются по электронной почте или телефону в течение времени оказания услуг.	Консультирование по функциональным возможностям и вопросам эксплуатации ПО. Консультации оказываются по электронной почте или телефону в течение времени оказания услуг.
2	Управление инцидентами, возникающими при эксплуатации ПО Заказчиком.	В состав оказываемой услуги входит: <ul style="list-style-type: none"><li>• локализация и анализ инцидентов;</li><li>• подготовка и согласование с Заказчиком постоянных и временных решений по урегулированию инцидентов;</li><li>• организация и контроль реализации решений.</li></ul>
3	Внеплановые выезды к Заказчику	Внеплановые выезды по инициативе Исполнителя или Заказчика, для выполнения работ в рамках анализа/устранения инцидентов приоритета «Высокий» и выше. В случае выезда специалиста Исполнителя для оказания Услуг по технической поддержке, Заказчик обеспечивает Исполнителю необходимый доступ к аппаратно-программным средствам Заказчика. Услуга предоставляется в срок, согласованный Сторонами посредством Системы управления проектами, а также по e-mail
4	Подготовка документации и инструкций	Подготовка и предоставление Заказчику документации и инструкций, необходимых для использования, поддержки, сопровождения программного обеспечения, в процессе установки обновлений ПО. Услуга предоставляется в срок, согласованный посредством Системы управления проектами, а

		также по e-mail
5	Обновление ПО	Подготовка и предоставление Заказчику новой версии, разработанной и протестированной с соблюдением стандартов и практик, направленных на обеспечение высокого качества кода, включая использование инструментов для статического анализа и автоматизированного тестирования. Услуга предоставляется в срок, согласованный посредством Системы управления проектами, а также по e-mail.

## Обязательства Исполнителя

В соответствии с условиями технической поддержки Исполнитель обязуется:

- Обеспечить предоставление услуг технической поддержки с надлежащим качеством и в соответствии с установленными сроками;
- Регистрировать каждое обращение Заказчика в собственной системе управления инцидентами Jira, доступной Заказчику для контроля работы над обращением;
- Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу Заказчика;
- При определении причины обращения, как ошибки продукта предоставлять Заказчику достаточную информацию для решения инцидента, а именно:
  - информацию об имеющемся обновлении продукта, решающем проблему;
  - информацию о планируемых сроках выпуска обновления, с помощью которых можно решить данную проблему;
  - предоставляет временное решение инцидента.
- Предоставлять ответы по обращению Заказчика, а именно:
  - готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
  - консультации по продукту;
- Регистрировать запросы Заказчика на доработку ПО. Информировать о платности доработки, сроках и способах решения этого запроса.

## Обязательства Заказчика

В соответствии с условиями технической поддержки Заказчик обязуется:

- В соответствии с документацией на продукт:
  - Устанавливать, настраивать и эксплуатировать продукт/обновления ПО;
- Обеспечить бесперебойное электропитание аппаратных средств, на которых установлен и эксплуатируется поддерживаемый продукт.
- Направлять запросы на предоставление технической поддержки. При обращении за технической поддержкой предоставлять:
  - Полную контактную информацию Ответственного сотрудника Заказчика, включая имя и фамилию, наименование Заказчика, номер телефона, адрес электронной почты.



- Указывать критичность запроса – определяется в соответствии с первоначальной оценкой Заказчика по шкале, определенной в разделе 6 настоящего Порядка.
- Предоставлять полное и четкое описание проблемы:
  - Как проблема проявляется?
  - Описание и текст ошибки.
  - Какие действия приводят к проявлению проблемы?
  - Какие изменения в инфраструктуре или настройках ПО производили в последнее время?
  - Скриншоты, иллюстрирующие ошибку
- Используемое ПО, номер версии продукта (включая build).
- Выполнять в полном объеме все рекомендации службы технической поддержки и предоставлять запрашиваемую информацию в рамках решения инцидента

## Метрики оказания услуг

В рамках предоставления услуг технической поддержки Исполнитель отвечает за предоставление услуг, а также за организацию контроля и контроль качества услуг специалистов Исполнителя согласно метрикам:

Уровень критичности	Время реакции	Время устранения	Доля просроченных заявок	Характеристика
Критический	0,3 часа	5 часов	Не более 30%	<p>Неработоспособность функционала ПО у всех клиентов Заказчика, при которой продолжение бизнес процесса невозможно и отсутствует обходное решение (включая ошибки, приводящие к искажению и/или уничтожению данных);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Критичное снижение производительности, приводящее к нарушению внутренних и внешних обязательств Заказчика по времени исполнения операции в рамках процесса;</li> <li>● Критически нестабильная работа ПО приводящая к остановке работы сервиса от трех и более раз в течение одного часа</li> </ul>

Высокий	0,5 часа	8 часов	Не более 30%	<p>Частичная неработоспособность функционала ПРОДУКТА у более, чем 20% клиентов ЗАКАЗЧИКА, при которой существует обходное решение для продолжения бизнес процесса Заказчика;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Снижение производительности, замедляющее работу ПРОДУКТА, но не приводящее к нарушению внутренних и внешних обязательств ЗАКАЗЧИКА по времени исполнения операций в рамках процесса;</li> <li>Нестабильная работа ПРОДУКТА, приводящая к остановке работы от трех и более раз в течение одного рабочего дня.</li> </ul>
Средний	2 часа	36 часов	Не более 30%	<p>Частичная неработоспособность функционала ПРОДУКТА у части клиентов, не приводящая к нарушению внутренних и внешних обязательств ЗАКАЗЧИКА по времени исполнения операции в рамках процесса.</p>
Низкий	3 часа	80 часов	Не более 30%	<p>Ошибки ПРОДУКТА, принципиально не влияющие на работу пользователей и не препятствующие выполнению основных функций ПРОДУКТА.</p>

Время решения запроса в часах для запросов, имеющих средний и низкий приоритет, может быть увеличено по согласованию с представителем Заказчика.

## Ограничения и особые условия

Для актуальных версий продуктов предоставляется полная поддержка, включающая в себя техническую поддержку и выпуск исправлений и обновлений; поддержка предыдущих версий может быть ограничена Исполнителем. Пользователям версий, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления и обновления, а также помощь в обновлении на актуальные версии.

Запросы принимаются только от официальных представителей Заказчика. Время реакции определяется уровнем критичности инцидента, присвоенным при регистрации запроса или в процессе работы над ним. Первоначально присвоенный уровень критичности может быть изменён по инициативе Исполнителя или Заказчика, в случае согласования изменения представителями Заказчика и Исполнителя.

Время решения инцидента может быть увеличено на время ожидания предоставления необходимой информации по существу запроса, запрашиваемой у Заказчика.

Если обращение Заказчика содержит несколько инцидентов, то на каждую проблему регистрируется отдельный запрос.

Если служба технической поддержки Исполнителя определяет, что проблема связана с продуктом стороннего производителя, Заказчику следует обратиться в службу технической поддержки соответствующего стороннего производителя.

При отсутствии реакции Заказчика на предложенное решение или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) рабочих дней обращение может считаться уже неактуальным, в таком случае работа Исполнителя над решением инцидента прекращается.

Техническая поддержка не оказывается в случае, если:

- истек срок технической поддержки;
- продукт используется совместно с не лицензионными программными средствами;
- нарушены условия лицензионного соглашения.

## Общие положения регламента по доработке ПО

### 1. Общие положения

- 1.1. Заказчик имеет право направлять Исполнителю запросы на доработку системы. Запросы на доработку системы принимаются Исполнителем в виде электронного сообщения по каналам связи службы технической поддержки или заявки на портале взаимодействия Jira . Решение о том, что доработка является платной для Заказчика или будет реализовываться в рамках развития системы, принимается Исполнителем по каждому запросу отдельно.
- 1.2. Запрос на доработку не имеют уровня критичности. Запрос на доработку должен содержать информацию о том какую бизнес-задачу направлена решить эта доработка. Так же Заказчик может направлять предложения по реализации описанной задачи. Исполнитель вправе изменить предлагаемое решение, если бизнес-задача Заказчика при этом будет решена.
- 1.3. В случае необходимости Исполнитель может запрашивать у Заказчика дополнительную информацию по требуемой доработке, а также направлять на согласование техническое задание реализации данного решения.
- 1.4. Утвержденные к реализации доработки включаются в общий список требуемых доработок системы. В зависимости от графика выпуска обновлений и количества плановых доработок, Заказчику сообщается ориентировочный срок выпуска обновления продукта, в которую войдет эта доработка. Об изменении срока выпуска обновления с доработкой Заказчик информируется отдельно.

## 2. Состав работ

- 2.1. В состав работ по доработке программного обеспечения входят, но не ограничиваясь, следующие виды работ:
- подготовка Технического задания. Документ должен содержать исчерпывающую информацию, необходимую для постановки задач исполнителям на доработку или интеграцию ПО, ТЗ устанавливает основное назначение доработки ПО, технические характеристики, показатели качества и технико-экономические требования, предписание по выполнению необходимых стадий создания документации (технологической, программной и т. д.) и её состав, а также специальные требования;
  - доработка уже реализованных бизнес-процессов в ПО Заказчика;
  - доработка ПО в части создания новых бизнес-процессов;
  - адаптация схем интеграции ПО в сторонних информационных системах;
  - интеграция ПО со сторонними информационными системами в связи с доработкой/изменением бизнес-процессов;
  - миграция и структурирование данных в базе данных;
  - регрессионное/нагрузочное тестирование новых/измененных бизнес-процессов ПО;
  - консультация и обучение персонала Заказчика по работе новых/измененных бизнес-процессов ПО.

## 3. Сроки

- Реакция Исполнителя на Заявку составляет не более 2 (двух) рабочих дней;
- Техническое задание либо предоставляется Заказчиком в составе Заявки, либо подготавливается Исполнителем в согласованные Сторонами сроки;
- Срок оценки трудоемкости реализации Заявки Исполнителем определяется строго после согласования Технического задания/Бизнес Требования средствами электронного взаимодействия (электронная почта и/или на портале взаимодействия Jira) и составляет не более 10 (десяти) рабочих дней;

## 4. Порядок оформления Заявок

- 4.1. Взаимодействие Заказчика и Исполнителя по вопросам Доработки ПО осуществляется по электронным каналам связи (e-mail, Система управления проектами Исполнителя Jira и так далее).
- 4.2. Заявка на выполнение работ по Доработке ПО, формируются Заказчиком в виде требований по Форме Приложения №3 к Договору в соответствии с собственной потребностью Заказчика с указанием ожидаемого срока окончания выполнения работ по Доработке ПО.
- 4.3. В соответствии с требованиями, указанными в Заявке, Техническое задание/Бизнес требование может быть разработано, как Заказчиком, так и Исполнителем. Если Техническое задание/Бизнес требование предоставляется Заказчиком, то оно передается Исполнителю вместе с Заявкой. Техническое задание/Бизнес требование Исполнителя разрабатывается в порядке, указанном в п.3.4. настоящего Приложения.
- 4.4. Исполнитель:

- 4.4.1. получает от Заказчика Заявку на разработку Технического задания/Бизнес требование;
- 4.4.2. подготавливает Техническое задание/Бизнес требование согласно указанным в Заявке требованиям;
- 4.4.3. производит оценку трудоемкости реализации Заявки в человеко-часах и срока ее реализации;
- 4.4.4. предоставляет Заказчику подробный план работ с указанием сроков реализации и ответственных;
- 4.4.5. в случае возникновения вопросов по Заявке Заказчика, Исполнитель формирует уточняющие вопросы и направляет Заказчику по электронным каналам связи.
- 4.5. Уполномоченные представители Заказчика подтверждают необходимость выполнения работ согласно Техническому заданию/Бизнес требованию Исполнителя, в указанные Исполнителем сроки и с указанной Исполнителем трудоемкостью средствами электронного взаимодействия (электронная почта и/или на портале взаимодействия Jira).
- 4.6. После согласования с уполномоченным лицом Заказчика Исполнитель оформляет Заявку на выполнение работ по Доработке ПО в двух экземплярах (по форме Приложения №3 к Договору). Техническое задание//Бизнес требование оформляется как приложение к Заявке. Оба экземпляра Заявки с приложением подписываются Исполнителем и уполномоченным лицом Заказчика.
5. Порядок выполнения работ
  - 5.1. Исполнитель обязан информировать Заказчика о статусе и результатах выполнения работ посредством Системы управления проектами, а также по e-mail, в случае поступления соответствующего запроса от Заказчика.
  - 5.2. Исполнитель ведет доработку и тестирование ПО на собственном тестовом стенде. Уполномоченным сотрудникам Заказчика предоставляет удаленный доступ к стенду, включающий доступ к среде исполнения разрабатываемых бизнес-процессов и репозиторию исходного кода.
  - 5.3. С момента достижения значимых результатов (готовность прототипа к демонстрации) все изменения в разрабатываемом проекте должны устанавливаться Исполнителем на тестовый стенд Заказчика, либо передаваться Заказчику для установки на тестовый стенд Заказчика силами работников Заказчика.
6. Порядок приема-сдачи работ
  - 6.1. Передача результатов выполненных работ Заказчику происходит по электронным каналам связи, если иное не будет установлено Сторонами.
  - 6.2. Исполнитель по окончании выполнения работ по Доработке ПО:
    - 6.2.1. устанавливает доработанное ПО в тестовую среду Заказчика либо, по согласованию с Заказчиком, передает подробные инструкции по установке и дистрибутив приложения для установки доработанного ПО силами Заказчика;
    - 6.2.2. предоставляет Заказчику исходные коды ПО, доработанного Исполнителем в соответствии с Заявкой на работы, и

- регламентированную техническими требованиями по Заявке документацию.
- 6.3. Заказчик проверяет доработанное ПО в тестовой среде в срок не более 10 (десяти) рабочих дней с момента установки доработанного ПО Исполнителем в тестовую среду Заказчика.
  - 6.4. При наличии замечаний Заказчик направляет их Исполнителю на исправление посредством Системы управления проектами и/или e-mail.
  - 6.5. Исполнитель исправляет замечания и устанавливает новую версию ПО в тестовую среду. После исправления замечаний Исполнитель проводит новую процедуру сдачи результатов работ в соответствии с требованиями пунктов 6.1. – 6.4. настоящего Регламента.
  - 6.6. При отсутствии замечаний Заказчик направляет Исполнителю посредством Системы управления проектами и/или e-mail подтверждение о решении внедрения изменений в промышленную среду.
  - 6.7. Получив подтверждение, Исполнитель согласовывает с уполномоченными сотрудниками Заказчика сроки, состав и время проводимых на промышленном стенде Заказчика работ, и устанавливает изменения в промышленную среду.
  - 6.8. После установки изменений ПО в промышленную среду и подтверждения Заказчиком его корректной работоспособности в соответствии с ранее согласованными требованиями, Заявка считается завершенной.