

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла Программного обеспечения (ПО)
«Авангард QR»: развитие, поддержка, устранение
неисправностей, совершенствование ПО, а также
информация о персонале, необходимом для обеспечения
поддержки**

Москва 2020

Содержание:

1. Введение	3
2. Термины и определения.....	4
3. Описание процессов жизненного цикла ПО	5
4. Техническая поддержка и устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	6
5. Развитие и совершенствование программного обеспечения	7
6. Информация о персонале.....	7

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Авангард QR» (далее – ПО), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Основные лица, использующие ПО, - Банки и Клиенты.

2. Термины и определения

«АИТ» – ООО «Авангард информационные технологии».

«Банк» - кредитная организация.

«Клиент» – физическое лицо, заключившее с Банком договор и являющееся плательщиком.

«НСПК» - «Национальная система платежных карт» – организация национальной системы платежных карт, которая оказывает операционные услуги и услуги платежного клиринга в Системе быстрых платежей.

«Система быстрых платежей» – сервис быстрых платежей платежной системы Банка России, позволяющий физическим лицам осуществлять платежи в пользу торгово-сервисных предприятий с использованием QR-кода и получать возвраты денежных средств по проведенным операциям в случае возврата товаров/ отмены услуг.

3. Описание процессов жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет комплексного подхода, который можно представить в виде основных процессов/задач, включённых в непрерывный цикл совершенствования и развития ПО:

1. Сбор данных:

- получение обратной связи от клиентов;
- отслеживание новых и изменения существующих требований НСПК;
- обработка сведений об ошибках и сбоях ПО.

2. Обработка и анализ данных. Собранные данные анализируются, исследуются и формируются технические и юзабилити решения.

3. Реализация, тестирование и выпуск обновлений. АИТ выпускает и размещает обновления в магазинах приложений для мобильных устройств.

После выпуска и установки обновления цикл запускается заново.

4. Техническая поддержка и устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

Порядок работы с обращениями в техническую поддержку.

1. Клиент (физическое лицо) формирует обращение в Банк по каналам связи Банка.

Банк обязан обеспечить прием обращений Клиентов по графику - 24 часа в сутки 365/366 дней в году по электронной почте, по телефону службы клиентской поддержки Банка, и иными способами, установленным каждым Банком.

2. Банк передает обращения Клиентов в АИТ.

АИТ обеспечивает прием обращений по графику - 24 часа в сутки 365/366 дней в году по электронной почте support@ait-soft.ru и через сайт <http://ait-soft.ru>.

Обратная связь предоставляется по электронной почте и по телефону.

5. Развитие и совершенствование программного обеспечения

В рамках совершенствования и развития ПО, а также в связи с появлением новых/изменением существующих процедур и функционала Системы быстрых платежей НСПК, осуществляется модификация ПО и выпускаются новые версии (релизы) ПО, которые предоставляются Клиентам посредством обновления ПО в магазинах приложений для мобильных устройств.

Клиенты могут влиять на развитие и модернизацию ПО, направляя предложения по усовершенствованию способами, указанными выше.

Информация о персонале

Требования к пользователям:

Для работы с ПО на уровне пользователя никаких специфических знаний не требуется.

Требования к специалистам, обеспечивающим техническую поддержку ПО:

- знание функциональных возможностей ПО;
- знание особенностей работы с ПО.

Количество специалистов технической поддержки – не менее трех.

Требования к специалистам, обеспечивающим развитие функционала:

- знание языка программирования: java, java-script;
- знание spring-boot, sql и nosql (cassandra, elasticsearch, orientdb), rabbitmq и микросервисы в openshift.