

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла Программного обеспечения (ПО)  
«Авангард Бизнес»: 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 .....   | 8 |

## **1. Введение**

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Авангард Бизнес» (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.

## 2. Термины и определения

«АИТ» – ООО «Авангард - Информационные Технологии».

«Банк» – кредитная организация (для примера - Акционерный Коммерческий банк «АВАНГАРД» - публичное акционерное общество).

«Клиент» – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, нотариус, адвокат, иное лицо, занимающееся частной практикой, имеющее (-ий) банковский (ие) счет (-а) в Банке, заключившее с Банком договор и являющееся потребителем банковских продуктов, услуг и сервисов.

### 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;
  - исследование рынка ПО;
  - внедрение новых банковских продуктов, услуг и сервисов;
  - обработка сведений об ошибках и сбоях ПО.
2. Обработка и анализ данных. Собранные данные анализируются, исследуются и формируются технические и юзабилити решения.
3. Разработка плана релизов. Сформулированные технические решения распределяются на крупные обновления (мажорные релизы) и мелкие обновления (минорные релизы или патчи).
4. Реализация, тестирование и выпуск обновлений. АИТ выпускает и размещает обновления в магазине приложений для мобильных устройств Google Play Market.

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 формирует обращение по каналам связи, указанным в таблице 1.

Таблица 1. Контактная информация

| Ресурсы   | Описание   | График доступности                  |
|---|--|-------------------------------------|
| Единая служба клиентской поддержки<br>8 (800) 555-99-93<br>8 (495) 737-73-23 (Москва) | Телефонное сопровождение по обращениям. Обработка обращений и предоставление информации по ним Клиенту | 24 часа в сутки 365/366 дней в году |
| Адрес электронной почты:<br>info@avangard.ru  | Прием обращений по электронной почте   | 24 часа в сутки 365/366 дней в году |
| Личный кабинет Клиента в Интернет-банке, раздел «Документы»                           | Прием обращений в форме заявлений  | 24 часа в сутки 365/366 дней в году |
| Официальная страница Банка на Facebook Банк АВАНГАРД @bankavangard                    | Прием обращений с использованием функции онлайн консультанта   | 24 часа в сутки 365/366 дней в году |
| Официальная страница Банка в Instagram avangard_bank                                  | Прием обращений на сайте   | 24 часа в сутки 365/366 дней в году |
| Официальная страница Банка в В контакте Банк Авангард                                 | Прием обращений на сайте   | 24 часа в сутки 365/366 дней в году |

2. При приеме обращения по телефону специалист Службы клиентской поддержки производит регистрацию обращения в системе регистрации запросов. Обращения, принятые по электронной почте или через личный кабинет Клиента в Интернет-банке также регистрируются в системе регистрации запросов.
3. В зависимости от классификации обращение передается в соответствующую службу АИТ. Сроки реакции, решения и восстановления зависят от типа проблемы, по запросу Клиент информируется о ходе работ и прогнозируемых сроках их выполнения. Клиенты, у которых подключен Интернет-банк, вне зависимости от способа направления обращения, в режиме онлайн могут отслеживать ход рассмотрения своего обращения.

## **5. Развитие и совершенствование программного обеспечения**

В рамках совершенствования и развития ПО, а также в связи с внедрением новых/ изменением существующих банковских продуктов, услуг и сервисов осуществляется модификация ПО и выпускаются новые версии (релизы) ПО, которые предоставляются Клиентам посредством обновления ПО в магазине приложений для мобильных устройств Google Play Market.

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

## **6. 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.

### **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.