

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла Программного обеспечения (ПО)
«Банк Авангард»: 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	8
6. Информация о персонале	9

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Банк Авангард» (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» – физическое лицо, 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 8 (800) 333-98-98 8 (495) 234-98-98 (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: 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
Личный кабинет Клиента в Интернет-банке, раздел «Связь с банком»	Обратная связь по выявленным сбоям и ошибкам, предложения по улучшению сервиса от клиентов	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 Единой 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.