

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

Москва 2020

## Содержание:

<b>1. Введение</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Термины и определения</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Описание процессов жизненного цикла ПО</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Техническая поддержка и устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО</b> .....	<b>6</b>
<b>5. Развитие и совершенствование программного обеспечения</b> .....	<b>8</b>
<b>6. Информация о персонале</b> .....	<b>9</b>

## **1. Введение**

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Авангард Интернет-Банк ФЛ» (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 обновления, после обновления версий на сервере новая версия ПО становится доступна всем пользователям.

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 ПО, раздел «Документы»	Прием обращений в форме заявлений	24 часа в сутки 365/366 дней в году
Личный кабинет Клиента в ПО, 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 ПО 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 подключено ПО, 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 на сервере, после чего новая версия ПО становится доступна всем пользователям.

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.

### **Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки:**

- основной разработчик: Генеральный директор ООО «АИТ».
- фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: г. Москва, ул. Садовническая, д.24, стр.6
- фактический адрес размещения разработчиков: г. Москва, ул. Садовническая, д.24, стр.6
- фактический адрес размещения службы поддержки: г. Москва, ул. Садовническая, д.24, стр.6.
- информация о персонале, задействованном в процессе сопровождения (количество) – 3 человек.
- информация о средствах коммуникации со службой поддержки: info@ait-soft.ru
- режим работы службы поддержки: 24/7
- фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс сопровождения: г.Москва, ул. Садовническая, д.24, стр.6