



АО «РОССЕЛЬХОЗБАНК»

**Описание процессов поддержания жизненного цикла экосистемы
Свое Жилье**

2022

Оглавление

1. Общие сведения.....	1
2. Жизненный цикл экосистемы Свое Жилье.....	2
2.1. Взаимодействие с клиентами/партнерами.....	2
2.2. Разработка и обновление функциональности	2
2.3. Хранение исходного кода продукта и его версионирование	3
2.4. Предоставление доступа к продукту.....	3
2.5. Регламент технической поддержки	3
3. Требования к квалификации персонала.....	4
3.1. Техническая поддержка	4
3.2. Эксплуатация программного продукта.....	4
4. Документирование	4

1. Общие сведения

Настоящий документ призван обеспечить поддержку жизненного цикла системы «Свое Жилье»

В документе описываются следующие процессы:

- Взаимодействие с клиентами
- Разработка и обновление функциональности
- Хранение исходного кода продукта и его версионирование
- Поставка программного продукта
- Поиск и устранение неисправностей, регламент оказания технической поддержки
- Требования к квалификации персонала, оказывающего техническую поддержку
- Требования к квалификации персонала, который будет эксплуатировать программный продукт

2. Жизненный цикл экосистемы Свое Жилье

2.1. Взаимодействие с клиентами/партнерами

Клиенты производят регистрацию на сайте с использованием функции регистрации на сайте Госуслуги. В процессе регистрации клиент предоставляет предусмотренные законодательством согласия на обработку и передачу персональных данных.

Регистрация клиента на сайте представляет собой договор оферты для доступа к услугам, размещенным на сайте.

Партнеры производят регистрацию компании в системе Свое Жилье используя Личный кабинет партнера. В процессе регистрации сотрудник банка предоставляет аккредитацию партнеру для доступа и размещения услуг на сайте банка.

2.2. Разработка и обновление функциональности

Процесс разработки основан на использовании системы контроля версий и модели ветвления Git. Git workflow адаптирован для работы распределенных команд разработки. В системе контроля версий в проекте используются следующие стабильные (долгоживущие) ветки:

- Master – ветка, в которой хранится протестированный код продукта. Это релизная ветка, поэтому изменения в нее вносятся только при выпуске новой функциональности или устранения дефектов
- Dev – основная ветка разработки. Доработка и изменение функциональности продукта производится путем ответвления от dev-ветки

При наличии запроса на изменение функциональности (доработка, совершенствование), в корпоративной системе управления жизненным циклом ПО создается задача или группа задач. Формулируются функциональные и иные требования к доработке.

В зависимости от сложности и приоритетности реализации требований подбирается состав проектной команды. Когда сформулирован список требований, задачи назначаются на команду разработки. После завершения работы над задачей, разработчик проверяет код локально.

Далее, с помощью встроенных механизмов автоматизированной сборки и развертывания, разработчик производит сборку и развертывание кода на тестовой среде. Если сборка прошла успешно, выполняется серия тестов (QA, нагрузочное и т.д.).

Результаты сборки и тестов фиксируются. В случае успешного прохождения тестов осуществляется развертывание новой функциональности на среде, близкой к промышленной, для тестирования наработок в условиях, максимально приближенных к рабочим.

В случае успешного прохождения тестирования, код признается рабочим, разработанная функциональность готовится к релизу и поставке.

Результаты тестирования релизов хранятся в корпоративных системах изготовителя. Результаты внедрения и/или обслуживания хранятся у изготовителя и, в случае необходимости, у заказчика.

2.3. Хранение исходного кода продукта и его версионирование

Исходный код продукта хранится в корпоративной системе контроля версий. Для артефактов сборки и развертывания используется корпоративное хранилище артефактов. Доступ к репозиториям с исходным кодом имеется у команды разработки и заинтересованных лиц из числа сотрудников компании.

2.4. Предоставление доступа к продукту

Продукт представляет собой законченную систему, доступ к которой предоставляется через web-интерфейс. Для получения доступа и эффективной работы с системой требуется:

- Пройти регистрацию на сайте Свое Жилье
- Электронный документ «Руководство ПО подключению к экосистеме Свое Жилье»
- Электронный документ «Руководство пользователя экосистемы Свое Жилье»
- Электронный документ «Руководство администратора экосистемы Свое Жилье»

2.5. Регламент технической поддержки

Ошибки и дефекты могут выявляться как в процессе тестирования продукта, так и в ходе эксплуатации. Поддержание жизненного цикла экосистемы «Свое жильё» обеспечивается за счет его сопровождения и включает в себя разработку обновлений программного продукта в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей системы и консультации по вопросам эксплуатации системы (по телефону, электронной почте). В рамках технической поддержки программного продукта оказываются следующие услуги:

- Доработка существующего функционала по графику запуска новых релизов (обновлений);
- Служба поддержки системы, предоставляющая возможность получения и анализа информации об ошибках от пользователей системы, возникающих при эксплуатации.
- Разработка новых модулей и элементов дизайна сайта;
- Оптимизация скорости загрузки страниц;
- Мониторинг работоспособности и безопасности 24/7;
- Резервное копирование и оперативное восстановление системы при сбоях;
- Консультирование специалистов и клиентов по порядку работы в системе.

Для оказания технической поддержки выделена группа специалистов.

Для фиксации информации о неисправностях, выявленных в процессе эксплуатации экосистемы есть возможность

Позвонить в поддержку:

- 8 (800) 100-0-100
- 7787 (МТС, Мегафон, Билайн и Tele2)

Отправить запрос на почту:

- svoedom_help@rshb.ru

В случае, если выявленная неисправность носит актуальный характер, то:

- Выпускается обновление, решающее данную проблему;
- Создается тест-кейс для эмуляции ошибки и автоматизированного и/или ручного тестирования подобной ситуации;

3. Требования к квалификации персонала

3.1. Техническая поддержка

Для оказания технической поддержки допускается персонал, прошедший обучение по работе с продуктом и имеющий практические навыки работы и администрирования компонентов, входящих в состав продукта.

Для предоставления качественной технической поддержки персонал постоянно повышает свою квалификации и проходит обучение.

3.2. Эксплуатация программного продукта

Использование экосистемы Свое Жилье требует навыков выполнения следующих видов работ:

- Установка и настройка (серверной и/или клиентской части) продукта
- Использование графического (и/или веб) интерфейса для решения рабочих задач в рамках должностных обязанностей

Для корректной установки и настройки программного продукта персонал должен обладать следующей квалификацией:

- Базовые знания администрирования (Linux)
- Навыки администрирования компонентов продукта
- Знание следующих языков программирования используемых при разработке системы

Для использования продукта по прямому назначению персонал должен:

- Уметь работать в графических и/или веб-интерфейсах
- Иметь базовые знания в области жизненного цикла прохождения заявки на ипотеку.

4. Документирование

В процессе разработки продукта готовится техническая документация.

Базовый комплект документации содержит:

- Руководство по эксплуатации продукта
- Руководство администратора, включая регламент установки и настройки продукта

Документация к продукту версионруется в соответствии с внутренним регламентом изготовителя.