

**Автоматизированная система
цифровой канал обслуживания
юридических (ЦКО ЮЛ) лиц
«Свой Бизнес»
АО «Россельхозбанк»**

Описание процессов поддержания
жизненного цикла

Всего 8 листов

Оглавление

1	Общие сведения	3
2	Жизненный цикл платформы ЦКО ЮЛ.....	4
2.1	Взаимодействие с пользователями.....	4
2.2	Разработка и обновление функциональности	4
2.3	Хранение исходного кода продукта и его версионирование	5
2.4	Поставка программного продукта	5
2.5	Регламент технической поддержки.....	5
3	Требования к квалификации персонала.....	7
3.1	Техническая поддержка.....	7
3.2	Разработка и эксплуатация программного продукта	7
4	Документирование	8

1 Общие сведения

Настоящий документ призван обеспечить поддержку жизненного цикла ЦКО ЮЛ.

В документе описываются следующие процессы:

- Взаимодействие с пользователями
- 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 платформы ЦКО ЮЛ

2.1 Взаимодействие с пользователями

С каждым пользователем ЦКО ЮЛ заключается договор дистанционного банковского обслуживания в офисе АО «Россельхозбанк».

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
- Develop – основная ветка разработки. Доработка и изменение функциональности продукта производится путем ответвления от Develop-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:

- Функциональное тестирование;
- Интеграционное тестирование;
- Ручное тестирование;
- Регрессионное тестирование;
- Автоматическое тестирование;
- Нагрузочное тестирование.

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. Если сборка на среде, близкой к промышленной, прошла успешно, также выполняется серия тестов:

- Ручное тестирование;
- Регрессионное тестирование;
- Нагрузочное тестирование.

В случае успешного прохождения тестирования, код признается рабочим, разработанная функциональность готовится к релизу и разворачиванию на промышленной среде.

После разворачивания новой разработанной функциональности также происходит тестирование.

Результаты тестирования релизов хранятся в корпоративных системах изготовителя. Результаты внедрения и/или обслуживания хранятся у изготовителя.

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 Поставка программного продукта

ЦКО ЮЛ является web-приложением (web-сайтом), размещенным в сети Интернет по адресу <https://next.rshb.ru>.

Для использования платформы необходимо иметь установленный на компьютере или мобильном устройстве браузер (Chrome, Opera, Safari, Microsoft Edge последних версий) и подключение к сети Интернет. Установки специально ПО и компонентов программного продукта на компьютер пользователя не требуется.

Для перехода к платформе достаточно запустить браузер и в адресной строке указать адрес <https://next.rshb.ru>.

Поставка включает в себя комплект эксплуатационной документации:

- Электронный документ «Описание функциональных характеристик платформы Своё Фермерство»;
- Электронный документ «Руководство пользователя платформы Своё Фермерство»;
- Электронный документ «Руководство администратора платформы Своё Фермерство».

2.5 Регламент технической поддержки

Ошибки и дефекты могут выявляться как в процессе тестирования продукта, так и в ходе эксплуатации. Все заявки на устранение недостатков фиксируются в системе управления жизненным циклом ПО в виде соответствующих задач. Каждая задача связывается с

версией продукта и/или его компонента, в котором выявлен недостаток. При заполнении задачи оценивается:

- Тип проблемы (ошибка, дефект, доработка и т.д.);
- Критичность исправления/доработки;
- Влияет ли выявленная ошибка на другие компоненты, продукт в целом.

Технологический процесс устранения неисправностей идентичен процессу разработки продукта.

Для оказания технической поддержки выделена группа специалистов.

Техническая поддержка включает в себя:

- Консультации по телефону и электронной почте;
- Устранение обнаруженных ошибок при работе с программным продуктом;
- Услуги по модификации и добавлению новых функций в программный продукт.

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 Разработка и эксплуатация программного продукта

Разработка ЦКО ЮЛ требует выполнения следующих видов работ:

- Установка и настройка (серверной и/или клиентской части) продукта;
- Написание программного кода
- 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:

- Знания администрирования (Linux);
- Знания архитектуры сервера приложений Oracle Web Logic;
- Знания HTML, CSS;
- Проектирование и разработка решений с применением Message Oriented Middleware (ActiveMQ);
- Разработка и поддержка Single Page Application (SPA)-приложений;
- Опыт работы с WebPack, Gulp;
- Опыт кроссбраузерной адаптивной верстки «с нуля»;
- Опыт работы REST API и Swagger;
- Опыт работы с системами контроля версий (GIT);
- Знание следующих языков (VueJS, TypeScript, NodeJs, SQL, JavaScript и т.д.);
- Экспертные знания в области хранилищ данных (PostgreSQL, Elastic).

Для эксплуатации продукта по прямому назначению персонал должен:

- Уметь работать в веб-интерфейсах;
- Иметь базовые знания работы в браузерах (Chrome, Opera, Safari, Microsoft Edge последних версий).

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
- Описание релиза (список изменений, внесенных в функциональность

Документация к продукту версионруется в соответствии с внутренним регламентом изготовителя.