

Описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла, в том числе  
устранение неисправностей и  
совершенствование, а также информацию о  
персонале, необходимом для обеспечения  
такой поддержки, ПО «Автоматизированная  
банковская система "АРНУВО"»

# 1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Автоматизированная банковская система "АРНУВО"», включая регламент технической поддержки.

## 2 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «Автоматизированная банковская система "АРНУВО"» поставляется пользователю (заказчику, клиенту) как серверное решение — заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО «Автоматизированная банковская система "АРНУВО"» на мощностях заказчика.

Для контроля версий ПО «Автоматизированная банковская система "АРНУВО"» каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.
- Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск регулярных обновлений производится по мере надобности, например при изменении положений и указаний ЦБ и т.п. Выпуск специальных обновлений ПО по требованию заказчика производится в сроки согласованные с заказчиком. Заказчик сам управляет процессом обновления ПО.

### Информация о совершенствовании ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру или элементу программного обеспечения. Эти работы, как правило, проводятся без остановки ПО.

ПО выполнено в микросервисной архитектуре, где предусмотрено горизонтальное масштабирование всех компонентов, кроме СУБД. Эти работы могут проводиться без остановки ПО или с частичной/полной остановкой, в зависимости от обновляемых компонентов.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла ПО и/или его конфигурационных файлов и, зачастую, связан с полной остановкой и последующим перезапуском ПО. При этом остановки ПО может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.

С выпуском новой версии ПО Правообладатель ПО сопровождает ее следующим документом:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО.

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является в том числе соответствие ПО требованиям Регуляторов (Центральный Банк Российской Федерации, ФСТЭК), в том числе в части выполнения требований по формированию обязательной отчетности и информационной безопасности, а также повышение эффективности в соответствии с требованиями Заказчиков – пользователей ПО.

## **Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены путем работы специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Правообладателю запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в ПО у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлёкший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

## **3 Типовой регламент технической поддержки**

### **3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки**

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика в ПО.

### **3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку**

Запросы на техническую поддержку регистрируются в системе учета заявок, а также по контактными данным, указанным ниже.

### **3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку**

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали (путем размещения в системе учета заявок ПО соответствующих данных).

### 3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок ПО, назначаются исполнители запроса и его рейтинг. Рейтинг и сроки реагирования на задачу в зависимости от ее сложности и характера могут меняться.
2. Заказчику отправляется присвоенный при регистрации идентификатор запроса.
3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Правообладателя ПО по выполнению запроса документируются в системе учета заявок ПО.
4. Правообладатель ПО предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Правообладателя ПО для своевременного решения запроса.

### 3.5 Заккрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения Правообладателем ПО подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса, Правообладатель ПО направляет заказчику сообщение с текстом: «Коллеги, если по данной задаче больше не осталось вопросов, предлагаю задачу закрыть.» Если на протяжении следующих 20 дней заказчик не дает ответа, то задача переводится в статус Выполнена.

Заккрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

### 3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

#### 3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка и модернизация ПО, включая гарантийное обслуживание ПО	Java, Spring Boot, PostgreSQL, node.js, Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования, мануального тестирования, Kubernetes, docker, GitLab CI\CD	1

2	Техническая поддержка	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии;</li> <li>- Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи;</li> <li>- Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов;</li> <li>- Навыки применения специализированного программного обеспечения (технический учет, документооборот, активация);</li> <li>- Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux</li> </ul>	1
---	-----------------------	--	---

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО - ООО "АРТ-ФИНТЕХ".

## 4 Контактная информация правообладателя ПО

### 4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** Общество с ограниченной ответственностью "АРТ-ФИНТЕХ".
- **Юр. адрес:** 105066, Г.МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ БАСМАННЫЙ, ПЕР ТОКМАКОВ, Д. 12/20, ПОМЕЩ. 1Н
- **ОГРН:** 1247700711400
- **ИНН:** 9701299762

### 4.2 Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- **Телефон:** +78123366365
- **Email:** support.art-bank.ru

- **Сайт:** <https://art-fintech.ru>

**Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:** Российская Федерация, г Москва, вн.тер.г муниципальный округ Басманный, пер Токмаков, 12/20 помещ 1н

**Фактический адрес размещения разработчиков:** Российская Федерация, г Москва, вн.тер.г муниципальный округ Басманный, пер Токмаков, 12/20 помещ 1н

**Фактический адрес размещения службы поддержки:** Российская Федерация, г Москва, вн.тер.г муниципальный округ Басманный, пер Токмаков, 12/20 помещ 1н

**Фактический адрес размещения серверов:** Российская Федерация, г. Москва, ул. Свободы, д. 35, стр. 5