

**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненных циклов «LAB_Front.
Мультибанковская платформа дистанционного
обслуживания физических лиц»**



Оглавление

1 Введение

2 Жизненный цикл программного продукта

3 Типовой регламент технической поддержки

- 3.1 Условия предоставления условий технической поддержки
- 3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку
- 3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку
- 3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки
- 3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку
- 3.6 Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла

4 Контактная информация производителя программного продукта

- 4.1 Юридическая информация
- 4.2 Контактная информация службы технической поддержки

1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла «LAB_Front. Мультибанковская платформа дистанционного обслуживания физических лиц», в том числе регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта

«LAB_Front. Мультибанковская платформа дистанционного обслуживания физических лиц» предоставляется клиенту в виде ПО и инструкции по подготовке серверов и развертыванию решения.

Для контроля версий «LAB_Front. Мультибанковская платформа дистанционного обслуживания физических лиц» каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий и версий с незначительными обновлениями принято обозначение вида «X», где X — это номер версии.
- Для версий со срочными исправлениями принято обозначение вида «X.Y», где X — номер стабильной версии, а Y — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в две недели без автоматического обновления версий «LAB_Front. Мультибанковская платформа дистанционного обслуживания физических лиц», установленных на стороне клиента. У всех пользователей системы с выходом новой версии система обновляется автоматически.

С выпуском новой версии «LAB_Front. Мультибанковская платформа дистанционного обслуживания физических лиц» производитель сопровождает ее обновленными руководствами пользователя.

3 Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация программного обеспечения осуществляется силами ООО «СКБ ЛАБ» (ИНН ИНН 6685124446, ОГРН 1169658145381). Компания располагается по адресу 620100 Екатеринбург Ткачей 23, 19 эт. По указанному адресу располагаются сотрудники разработки и поддержки решения, а также инфраструктура разработки.

Контактная информация: email: info@skblab.ru, телефон +7 (343) 355-81-00

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого клиента в рамках приобретенного клиентом пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу клиента на «LAB_Front. Мультибанковская платформа дистанционного обслуживания физических лиц».

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются клиентом через электронную почту info@skblab.ru или по телефону [+7 \(343\) 355-73-72](tel:+7(343)355-73-72).

3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

При отправке запроса на техническую поддержку клиент придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. Если при выполнении запроса возникают новые вопросы или проблемы, по ним открываются новые запросы.

При подаче запроса на техническую поддержку клиент указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали.

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Запросы в службу технической поддержки обрабатываются следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор во внутренней системе учета службы технической поддержки, назначаются исполнители запроса и его приоритет.

2. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются во внутренней системе учета службы технической поддержки.

4. Исполнитель предоставляет клиенту варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.

5. Клиент обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

Ответ на запрос предоставляется клиенту по электронной почте или по телефону и находится в таком состоянии до получения подтверждения от клиента о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия клиента с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от клиента о решении запроса. В случае отсутствия ответа клиента о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать клиент, если надобность в ответе на запрос пропала.

3.6. Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла

3.6.1. Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Java, Spring Boot, Groovy/Grails, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе K8S	12

2	Разработка WEB приложения	JavaScript, Angular	10
3	Разработка приложений на Android	Kotlin	7
4	Разработка приложений на IOS	Swift	11
5	Разработка интеграционных решений	Java, Apache Camel, ActiveMQ, Karaf, CXF	10
6	DevOPS	Инструментарии Jenkins, K8S, docker, GitLab CI\CD, ELK , PostgreSQL	5
7	Аналитики	Опыт работы с банковскими приложениями, знания требования ЦБ и compliance	16
8	Тестировщики	Знание требований ЦБ, опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	20

3.6.2. Требования к компетенциям у заказчика

№	Направление	Компетенции	Желательное количество сотрудников
---	-------------	-------------	------------------------------------

1	Интеграция с системами заказчика	Java, Apache Camel, ActiveMQ,	2
2	DevOPS (разворачивание инфраструктуры и приложений)	Инструментарии Jenkins, K8S, docker, GitLab CI\CD, ELK , PostgreSQL	2
3	Прикладные администраторы (настройка справочников, процессов, тарифов ит.п.)	Опыт работы с банковскими приложениями, знания требования ЦБ и compliance. Опыт настройки банковских систем	5
4	Тестировщики	Знание требований ЦБ, опыт тестирования банковских приложений	5



4 Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ООО «СКБ ЛАБ».
- Юридический адрес: 620026, Свердловская область, город Екатеринбург, улица Куйбышева, строение 58, офис 321
- ОГРН: 1169658145381
- ИНН: 6685124446

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- Сайт: <https://www.skblab.ru>
- Email: info@skblab.ru
- Телефон: [+7 \(343\) 355-73-72](tel:+7(343)355-73-72)