



**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла программного обеспечения, устранение
неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения,
совершенствование программного обеспечения «Онлайн-сервис Polis.Online,
предназначенный для сбора информации о финансовых услугах»**

г. Санкт-Петербург

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения о программном обеспечении.	3
1.1. Термины и сокращения.	3
1.2. Язык программирования.	4
2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.	4
2.1. Назначение сопровождения программного обеспечения.	4
2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО.	5
2.3. Техническая поддержка пользователей.	5
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.	7
3. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.	7
4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.	8
5. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.	11

1. Общие сведения о программном обеспечении.

Программа позволяет приобретать финансовые продукты от различных организаций на одной платформе и предоставляет возможность сравнения и выбора финансовых продуктов по основным параметрам, а также позволяет агентам поставщиков финансовых услуг осуществлять продажу различных продуктов финансовых услуг. Программа предназначена для сбора, систематизации и обработки сведений и информации о рыночных предложениях поставщиков финансовых услуг. Позволяет посредством ввода и передачи данных и команд заключать договоры страхования и иные гражданско-правовые договоры. Также программа позволяет обеспечить подключение страховых посредников к разным страховым компаниям по разным страховым продуктам с помощью интеграции через интерфейс программирования приложений. Тип: IBM PC-совмест. ПК; ОС: Linux.

1.1. Термины и сокращения.

Сокращение:	Расшифровка сокращения:
Программное обеспечение (ПО)	Программное обеспечение "Онлайн-сервис Polis.Online, предназначенный для сбора информации о финансовых услугах"
Разработчик/Исполнитель	Правообладатель программного обеспечения - Общество с ограниченной ответственностью " ПОЛИС ОНЛАЙН ".
Пользователь	Лицо, получившее доступ к Программному обеспечению.

1.2. Язык программирования.

Языками программирования для Программного обеспечения являются:

- JavaScript
- PHP

2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственным планом правообладателя по доработке ПО, а также по заявкам Пользователей. При этом поддержание ПО включает в себя восстановление данных и консультации Пользователей по вопросам его эксплуатации.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- Расширение функционала ПО в соответствии с собственным планом доработок Правообладателя и/или на основе отзывов Пользователей;
- Устранение сбоев и технических проблем выявленных в процессе эксплуатации ПО;

- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.);
- Осуществление поддержки Пользователей по вопросам эксплуатации ПО.

В рамках технической поддержки ПО со стороны правообладателя также предоставляется Пользователям следующее:

- помощь в настройке и администрировании;
- предоставление справочной информации;
- объяснение функционала ПО;
- помощь в эксплуатации ПО (техническая поддержка);
- проведение модернизации ПО;
- восстановление данных ПО;
- предоставление документации по запросам;
- оказание иной помощи и консультаций Пользователям ПО по их запросу.

2.1. Назначение сопровождения программного обеспечения.

Сопровождение программного обеспечения позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе Пользователей по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки Пользователей, иные ситуации);
- обеспечить гарантию корректного функционирования ПО и дальнейшего развития ее функционала.

2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО.

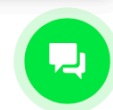
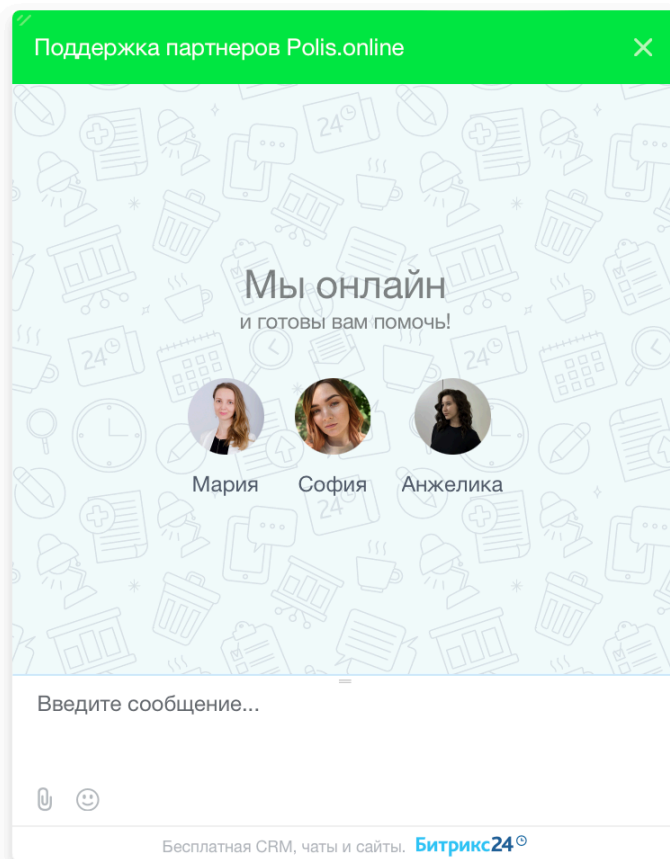
Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Программного обеспечения включены следующие сервисные процессы:

- консультирование Пользователей ПО по вопросам эксплуатации (по электронной почте) или письменно по запросу;
- обеспечение Пользователей новыми версиями ПО по мере их появления;
- обеспечение Пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации ПО;
- устранение ошибок в случае их выявления при работе с ПО.

2.3. Техническая поддержка пользователей.

Техническая поддержка Пользователей осуществляется в формате консультирования по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения посредством звонка, по электронным каналам связи (по электронной почте) или письменно по запросу.

Пользователи могут воспользоваться технической поддержкой ПО, либо задать интересующий вопрос, позвонив по одному из обозначенных на сайте телефонов - 8 812 487-, а также по форме обратной связи, доступной Пользователю:



Техническая поддержка осуществляется ежедневно с 9:00 по 19:00 по московскому времени.

В рамках технической поддержки ПО предоставляется:

- помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе

ПО;

- общие консультации по работе в ПО;
- помощь по иным возникающим вопросам.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

Выявление неисправностей ПО осуществляется двумя способами:

1. путем ежедневного мониторинга логов системы;
2. в результате обращения Пользователей в службу поддержки.

Во втором случае принимаются электронные обращения на электронную почту Правообладателя, либо в рамках телефонного звонка/ обращения по форме обратной связи, указанных ранее.

В случае поступления обращения от Пользователя, специалист поддержки запрашивает всю необходимую информацию для оценки проблемы и на основе

этой информации присваивает ей приоритет, сроки исправления и конкретного технического специалиста, ответственного за ее устранение.

Основными действиями технического специалиста при устранении проблемы являются:

- подтверждение проблемы, путем ее воспроизведения в соответствии с полученной информацией;
- если проблема подтверждена, происходит ее локализация, оценка сроков и устранение, в ходе которого могут быть привлечены другие технические специалисты;
- после исправления проблемы, код тестируется и передается на рассмотрение другому техническому специалисту с целью ревизии кода;
- в завершении принимается решение о включении исправлений в один из будущих релизов ПО (или в ближайший релиз в соответствии с внутренним графиком обновлений Исполнителя или же в отдельный внеплановый релиз в случае критичности проблемы).

Задачи устранения неисправностей и совершенствования функциональности выполняются полностью силами правообладателя ПО.

Данные процессы протекают в непрерывном режиме, без остановки функционирования ПО.

Таким образом неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены Разработчиком следующим образом:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу Пользователя любым способом, указанным в разделе 2.3.

3. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.

Программное обеспечение развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Основными направлениями работ по совершенствованию и доработке ПО являются:

- расширение функционала ПО с целью привлечения новых Пользователей и поддержания интереса к нему у имеющихся Пользователей;
- расширение продуктовой линейки
- подключение новых партнеров в интеграции
- устранение технических проблем;
- оптимизация производительности (как с целью оптимизации расходов на поддержание инфраструктуры серверов, так и с целью обеспечить лучший уровень взаимодействия Пользователя с ПО);
- обновление интерфейса (с целью повысить удобство пользования обширным функционалом ПО);

4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.

Пользователи ПО - должны обладать навыками работы в веб-браузерах посредством использования персонального компьютера, либо навыками

использования мобильных веб-браузеров посредством использования мобильных устройств на уровне пользователя.

В процессе разработки ПО задействован следующий персонал:

Должность: Frontend разработчик

Количество: от 2-х

Требования:

1. уверенно владеть языками программирования JavaScript, PHP
2. опыт работы с библиотеками пользовательских интерфейсов React.JS, Material UI;
3. понимание принципов работы Server-Side Rendering;
4. понимание паттернов ООП, SOLID;
5. опыт написания Unit-tests;
6. опыт работы с отладчиками кода (браузерными и внешними);
7. понимание принципов оценки времени выполнения задачи;
8. понимание принципов работы монолитной и микро сервисной архитектур разработки.

Обязанности:

1. разработка и поддержка текущего кода согласно разработанному макету;
2. исправление ошибок в коде;
3. разделение кода на компоненты;
4. проведение unit-тестирования своего кода;
5. участие в общих звонках и обсуждениях результатов работы.

Должность: Backend разработчик

Количество: от 2-х

Требования:

1. уверенное знание React.JS, знание фреймворков (Laravel)
2. уверенно владеть языками программирования JavaScript, TypeScript;
3. уверенное знание SQL, а также фреймворка Sequelize;
4. уверенное знание PostgreSQL, Redis, Clickhouse;
5. понимание принципов работы Server-Side Rendering;
6. опыт работы с системами логирования Opensearch;
7. понимание паттернов ООП, SOLID;
8. опыт написания Unit-tests;
9. опыт работы с отладчиками кода (браузерными и внешними);
10. понимание принципов оценки времени выполнения задачи;
11. понимание принципов работы монолитной и микро сервисной архитектур разработки.

Обязанности:

1. разработка и поддержка текущего кода согласно разработанному макету;
2. исправление ошибок в коде;
3. разделение кода на компоненты;
4. проведение unit-тестирования своего кода;

5. участие в общих звонках и обсуждениях результатов работы.

Должность: Инженер по тестированию

Количество: от 2-х

Требования:

1. понимание синтаксиса языков программирования HTML, SQL и др.;
2. опыт работы с платформой API Postman;
3. знание техник тест-дизайна;
4. опыт работы с системами логирования Opensearch;
5. умение составлять тестовую документацию;
6. умение анализировать причины возникновения ошибки в работе сервиса;
7. умение тестировать технические требования до разработки;
8. понимание принципов оценки времени выполнения задачи.

Обязанности:

1. составление автоматизированных коллекций в Postman;
2. установка причины возникновения ошибки в работе сервиса;
3. передача информации об ошибке разработчикам;
4. составление тестовой документации;
5. ведение коммуникации с техническими специалистами;
6. тестирование технических требований до разработки;
7. поиск причины ошибки в системах логирования.

Должность: Системный администратор

Количество: от 1

Требования:

1. Опыт администрирования Linux (Debian);
2. Знание SQL на уровне написания запросов средней сложности;
3. Знание Python на уровне написания скриптов автоматизации;
4. Знания и опыт администрирования СУБД PostgreSQL, Redis, Clickhouse;
5. Знания и опыт администрирования Opensearch;
6. Опыт работы с Kubernetes и Docker;
7. Опыт работы с Ansible, Jenkins, Freeipa, Openvpn;
8. Опыт работы и администрирования Prometheus и Grafana;
9. Опыт работы и администрирования Kafka, Zookeeper, Vector, Fluentd;
10. Опыт работы и администрирования Nginx;

Обязанности:

1. Администрирование Linux-серверов – Debian;
2. Разработка, запуск и поддержка конвейера непрерывной поставки ПО;
3. Интеграция инструментов, обеспечивающих конвейер непрерывной поставки;
4. Подготовка и автоматизация подготовки инфраструктуры для сборки, развертывания и тестирования ПО;
5. Администрирование систем мониторинга на Prometheus, Grafana;
6. Участие в разворачивании новых сервисов и систем под различные задачи Компании.

Должность: Системный аналитик

Количество: от 2

Требования:

1. умение разбираться и фиксировать предметную область;
2. понимание процессов разработки ПО;
3. знание основ проектирования;
4. понимание протоколов и интерфейсов интеграции систем;
5. понимание основ архитектуры информационных систем;
6. умение работать с UI-редакторами для прототипирования пользовательских интерфейсов;
7. владение инструментами, которые помогают зафиксировать требования, например UML;
8. знание основ управления;
9. умение работать с процессами, анализировать их, находить места, которые можно оптимизировать и улучшить, способы, как это сделать;
10. способность определять зоны влияния систем, выделять из большой задачи подзадачи, а из системы — подсистемы.

Обязанности:

1. Выявление, анализ, формализация, документирование, согласование требований к системе;
2. Анализ бизнес-требований, разработка и согласование системных требований.
3. Формирование UML модели;
4. Создание и описание API и протоколов обмена данными, постановка задач по интеграции со сторонними сервисами.
5. Разработка/описание Use Case и User Story;
6. Разработка и согласование требований к новому функционалу;
7. Проектирование архитектурных взаимодействий разных систем;

Поддержание жизненного цикла ПО, внесение изменений, модернизация ПО с момента создания ПО выполнялись и осуществляются силами Правообладателя.

Персонал общества (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний и навыками для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы, что в свою очередь позволяет эффективно решать поставленные задачи.

5. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.

Контактные данные:

телефон: +7(812)467-81-71

e-mail: info@polis.online

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки, включая персонал Разработчика, находятся по следующему адресу: **196084, г. Санкт-Петербург, Лиговский пр., д.266, лит. В, пом.1.1-Н.17)**