



Описание процессов,
обеспечивающих поддержание
жизненного цикла МП «Халва»

1 Понятия и соглашения

Понятие	Описание понятия
Программа	Мобильное приложение «Халва»
Потребитель	Клиент, осуществивший установку и/или вход в Приложение и использующий его функции по назначению
Разработчик	ООО «Совкомбанк Технологии»

2 Роли и обязанности лиц, требуемые для выполнения операций по поддержанию жизненного цикла

В среде разработки Программы поддерживаются следующие роли и обязанности лиц, требуемые для выполнения операций по поддержанию жизненного цикла:

2.1 Руководитель проекта

Задачи:

- Исследование предметной области
- Постановка задач на уровне групп разработки.
- Решение организационных вопросов.

Область ответственности:

- Выбор направления развития продукта.
- План реализации функций.
- Организационные вопросы.

2.2 Тимлид аналитики

Задачи:

- Контроль загрузки по команде
- Планирование и распределение ресурсов
- Улучшение процессов (оптимизация, рост качества, новые инструменты и подходы)
- Проведение технического интервью
- Участие в онбординге сотрудников

Область ответственности:

- Выполнение задач в срок
- Организация процесса адаптации новых сотрудников
- Управление командой аналитики
- Участие в ИПР и TR сотрудников отдела анализа

2.3 Сотрудник отдела аналитики

Задачи:

- Формализация постановки задач разработчикам.
- Формализация требований к функциональности средства.
- Системный анализ на проекте

Область ответственности:

- Полнота и точность описания требований к средству и реализации

2.4 Сотрудник отдела тестирования

Задачи:

- Проверка соответствия реализации средства требованиям.
- Автоматизация тестирования.

Область ответственности:

- Соответствие средства предъявляемым требованиям.

2.5 Тимлид разработки

Задачи:

- Управление разработчиками модуля средства (группы).
- Найм сотрудников.
- Внешние коммуникации в пределах предприятия.
- Контроль качества исходного текста модуля.

Область ответственности:

- Своевременное решение задач разработчиками.
- Проектирование модуля.
- Решение ключевых задач разработки модуля.
- Кадровые вопросы.
- Организационные вопросы.

2.6 Сотрудник группы разработки

Задачи:

- Реализация модулей средства.

Область ответственности:

- Выполнение средством требуемых функций.
- Поддержание необходимого качества исходного кода.

2.7 Сотрудник отдела сопровождения

Задачи:

- Решение проблем Потребителей, возникающих при эксплуатации Программы.

Область ответственности:

- Соблюдение SLA по ответам Потребителям.

3 Процесс решения проблем

3.1 Первичная обработка обращений

1. Потребитель обращается к Разработчику в службу сопровождения по телефону или направляет электронное письмо с интересующим его вопросом. Контактные данные для обращения указаны в договоре;
2. Сотрудник отдела сопровождения принимает и регистрирует заявку в системе учета заявок Потребителей;
3. Сотрудник отдела сопровождения выполняет первичную классификацию обращения и присваивает тип заявки: обращение, инцидент физического лица, ИТ-проблема.

Классификация обращений:

- **Обращение** – запрос информации по любому вопросу, связанному с эксплуатацией Программы;
- **Инцидент физического лица** – сообщение о проблеме, возникшей у Потребителя, при работе с Программой, влекущей за собой неработоспособность или частичную неработоспособность одной или нескольких функций Программы;
- **ИТ-проблема** – предложение/запрос по реализации новых функций в Программе или улучшении/оптимизации существующих функций в Программе

3.2 Обработка заявок типа «Обращение»

1. Сотрудник отдела сопровождения принимает и регистрирует заявку в системе учета заявок Потребителей. В процессе выполнения задачи сотрудник отдела сопровождения обязан:
 - Использовать актуальные статусы по задаче;
 - Корректно заполнять поле способ решения проблемы;
 - Заполнять поле «Исполнитель»;
 - Проверить корректность заполнения всех обязательных полей;
 - Оставлять комментарии по ходу работ, а также итоговый комментарий о проделанной работе;
 - В случае применения типового решения, должен убедиться, что предлагаемое решение понятно для пользователя, получив ОС
 - При необходимости оказать более углубленную помощь Потребителю;
 - При некорректной маршрутизации, направить задачу в диспетчерскую службу, при помощи кнопки «Подключить дежурную службу». В задачу будет добавлена команда первой линии поддержки для корректировки маршрутизации.
 - Согласовывать продление срока по задаче только через автора задачи
2. Если вопрос находится в компетенции отдела сопровождения:
 - a. Сотрудник отдела сопровождения подготавливает и передает Потребителю запрашиваемую информацию;
 - b. Если запрашиваемая информация есть в документации по Программе, дополнительно должны быть указаны ссылки на место в документации;
 - c. Сотрудник отдела сопровождения запрашивает подтверждение о том, достаточно ли предоставленной информации;
 - d. Если информации достаточно, обращение закрывается;
 - e. Иначе, подготавливается и передается дополнительная информация. Процесс повторяется, пока вся необходимая информация не будет предоставлена.
3. Если вопрос находится вне компетенции отдела сопровождения:
 - a. Сотрудник отдела сопровождения передает обращение в отдел, в чью компетенцию входит вопрос;
 - b. Сотрудник отдела сопровождения уведомляет Потребителя о том, что его вопрос передан в целевой отдел. В ответе должны быть указаны контактные данные сотрудника компании, ответственного за дальнейшую обработку обращения.

3.3 Обработка обращений «Инцидент физического лица»

1. При необходимости сотрудник отдела сопровождения запрашивает у Потребителя дополнительную информацию об условиях эксплуатации Программы, в том числе:

- a. Версию Программы;
- b. Информацию, собранную системой диагностики Программы;
- c. Спецификацию оборудования, программного окружения, сетевого окружения;
- d. Сценарий работы пользователя Программы;
- e. Журнал работы Программы;
- f. Иную информацию.

2. Сотрудник отдела сопровождения локализует проблему и определяет причину проблемы. Сотрудник отдела сопровождения может привлекать для консультации сотрудников отделов аналитики, разработки, тестирования;

3. Если причиной проблемы являются некорректные условия эксплуатации:

- a. Сотрудник отдела сопровождения подготавливает и передает Потребителю рекомендации/требования по изменению текущих условий эксплуатации, в том числе:
 - a. Изменения в конфигурации Программы, необходимые для корректной работы функций;
 - b. Спецификация оборудования, программного окружения, сетевого окружения, требуемые для корректной работы функций;
 - c. Консультации по сценариям работы пользователя.
- b. Сотрудник отдела сопровождения запрашивает подтверждения о том, что проблема устранена после выполнения рекомендаций/требований;
- c. Если проблема устранена, обращение закрывается;
- d. Иначе, производится повторная диагностика проблемы. Процесс повторяется, пока проблема не будет устранена.

4. Если причиной проблемы является эксплуатация устаревшей версии Программы, которая содержала ошибки, и ошибки были устранены в более поздних версиях:

- a. Сотрудник отдела сопровождения направляет Потребителю ответ, содержащий:
 - i. Указание причины возникновения проблемы;
 - ii. Рекомендацию обновить версию Программы;
 - iii. Альтернативные сценарии работы пользователя для выполнения нужных функций Программы, если таковые имеются;
 - iv. Информация, необходимая для получения дистрибутива новой версии Программы и инструкция по действиям, необходимым для обновления Программы.
- b. Сотрудник отдела сопровождения запрашивает подтверждения о том, что проблема устранена после обновления Программы:
 - a. Если проблема устранена, обращение закрывается;
 - b. ii. Иначе, производится повторная диагностика проблемы. Процесс повторяется, пока проблема не будет устранена.

5. Если причиной проблемы является ошибка в реализации функций Программы:

- a. Сотрудник отдела сопровождения вносит ошибку в систему учета ошибок;
- b. Сотрудник отдела сопровождения присваивает уровень критичности ошибки;
- c. Сотрудник отдела сопровождения совместно с сотрудником отдела разработки определяют возможные сроки исправления ошибки, исходя из уровня критичности ошибки;
- d. Сотрудник отдела сопровождения направляет Потребителю ответ содержащий:
- e. Указание причины возникновения проблемы;
- f. Альтернативные сценарии работы пользователя для выполнения нужных функций Программы, если таковые имеются;
- d. Информацию о возможных сроках устранения ошибки.

3.4 Обработка обращений «ИТ-проблема»

- 1) Сотрудник отдела сопровождения регистрирует и передает заявку на оценку проблем-менеджеру;
- 2) Проблем-менеджер проводит первичный анализ проблемы Потребителя и устанавливает

ответственных за ее устранение;

- 3) Проблем-менеджер совместно с ответственными за устранение проблемы сотрудниками заполняет:
- Корневую причину проблемы;
 - План и сроки решения;
 - Результаты решения;
 - Иную необходимую информацию.

4 Совершенствование программного обеспечения

4.1 Подготовка задач по изменению на основании требований регуляторов

Силами отдела аналитики выполняется мониторинг изменений требований регуляторов.

При изменении требований регуляторов:

Сотрудник отдела аналитики анализирует изменения требований регуляторов и определяет необходимость внесения изменений в Программу;

Если изменения в Программе необходимы:

- Сотрудник отдела аналитики подготавливает предварительное задание на внесение изменений;
- Сотрудник отдела аналитики вносит новую задачу в список задач на внесение изменений в Программу.

4.2 Подготовка задач на основании обработки инициатив Потребителей

1. Сотрудник отдела аналитики, используя собранные данные в пункте 3.4. подготавливает предварительное задание на внесение изменений;

2. Сотрудник отдела аналитики производит оценку трудоемкости и длительности подготовки финального задания на внесение изменений;

3. Сотрудник отдела разработки, используя предварительное задание, производит оценку трудоемкости и длительности внесения изменений;

4. Если реализация изменения не признана полезной для большинства пользователей, сотрудник отдела аналитики передает задание и полученные оценки в отдел продаж;

5. Сотрудник отдела продаж совместно с представителем Потребителя принимают решение о целесообразности внесения изменения с заявленными характеристиками (состав функций, стоимость, сроки):

Если внесение изменений не целесообразно, обращение закрывается;

Если внесение изменений целесообразно, инициатива вносится в список задач на внесение изменений в Программу;

Если полученные характеристики частично не удовлетворяют требованиям или ожиданиям Потребителя, производится повторное обсуждение, в ходе которого корректируется состав функций и сроки.

4.3 Подготовка задач на основании собственных инициатив компании

Любой сотрудник компании может добавить инициативу в систему учета инициатив.

Сотрудник отдела аналитики анализирует добавленные задачи и определяет необходимость внесения изменений в Программу;

Если изменения в Программе необходимы:

- Сотрудник отдела аналитики подготавливает предварительное задание на внесение изменений;
- Сотрудник отдела аналитики вносит новую задачу в список задач на внесение изменений в Программу.

После подготовки задач дальнейшая работа ведется по процедуре внесения изменений (см. п. 6).

5 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Разработчик получает сообщения о недостатках в процессе разработки и приемки Программы от сотрудников, вовлеченных в данные процессы, и в процессе эксплуатации Программы Потребителями по общедоступным контактными данным, указанным в договоре (описание процесса см. п. 3)

Контроль выполнения работ по заявкам Потребителя осуществляет Руководитель проекта.

Подтверждение наличия недостатков, о которых стало известно Разработчику, реализуется путем тестирования Программы, направленного на воспроизведение ситуаций, выявляющих недостаток. Информация о подтвержденных недостатках доводится до Руководителя проекта и Руководителя группы разработки Программы.

Недостатки ранжируются по негативному воздействию обнаруженного недостатка на функциональность Программы.

В зависимости от критичности заявки и приоритета заявки (низкий, средний, высокий, критичный) определяется максимальное время выполнения заявки: 14 рабочих дней, 3 рабочих дня, 24 часа. Общий срок устранения недостатка Программы устанавливается индивидуально в зависимости от типа недостатка и сложности его устранения.

Состояние обнаруженного недостатка отслеживается с использованием информации из системы учета недостатков. Потребители получают информацию о статусе недостатка с использованием Службы сопровождения. Информацию об устраненных недостатках в Программе Потребители получают по запросу также от Службы сопровождения.

После подтверждения наличия недостатка сотрудник группы разработки Программы приступает к осуществлению ответных действий для устранения недостатка. Анализируется необходимость внесения изменений в исходный код Программы для устранения недостатка, а также наличие способа устранения недостатка, не связанного с изменением Программы (данный способ может быть рекомендован Потребителю как временная мера).

Формируются задачи по выполнению работ, направленных на устранение обнаруженных недостатков руководителю и сотрудникам группы разработки Программы, которые выполняют необходимые действия по устранению недостатков и отражают результаты в журнале учета недостатков. В случае, если недостаток может быть устранен без изменения Программы, разрабатываются инструкции для Потребителей, позволяющие это осуществить. Результаты размещаются в журнале. Если устранение недостатка подразумевает внесение изменений в Программу, новая версия Программы проходит новый цикл разработки (доработки) и приемки.

6. Внесение изменений

6.1 Планирование внесения изменений

В результате внесения изменений в Программу выпускается новая версия Программы, которой присваивается очередной номер.

Для регистрации запроса на изменение необходимо последовательно заполнить все поля формы «Изменения ИТ» в единой системе управления задачами Банка.

На этапе регистрации запроса на изменения обязательно:

- указывается координатор,
- назначается ответственный за проверку проведенных изменений,
- подробно описываются последовательные шаги запланированных работ (план наката/работ, план отката (отмена проведенных работ)),
- описывается влияние на смежные системы, которые прямо или косвенно затронут запланированные работы,
- вкладывается чек-лист тест-кейсов для проверки выполненных изменений, в котором обязательно отводится поле для указания статуса выполненной проверки по каждому пункту,
- указываются плановые дата и время проведения работ. После наступления указанных даты и времени корректировать их запрещено, необходимо регистрировать новый запрос с актуальными датой и временем, в текущем запросе установить статус «Работы отменены» и подробно описать причины отмены/переноса работ. Все задачи с отмененными запросами должны быть закрыты.

Выпуск очередной версии Программы рекомендуется выполнять один раз в два месяца.

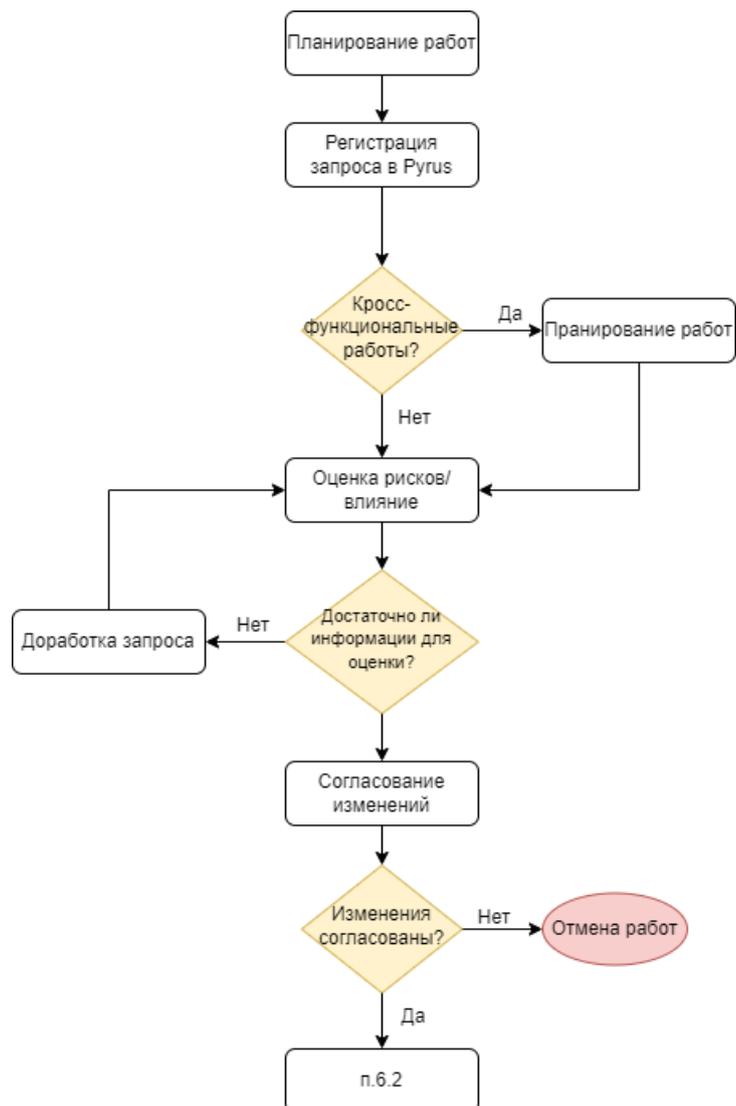
Планирование очередной версии осуществляется рабочей группой, в состав которой входят представители отделов разработки, продаж, аналитики.

Источниками данных запросов на изменения являются:

- Управление Проблемами – предлагает решения для исключения долговременных или регулярно возникающих ошибок с целью стабилизации предоставления ИТ-услуг.
- Управление Инцидентами – направляет запросы для разрешения инцидента.
- Вендоры – вендоры выпускают новые версии и модификации своих продуктов и сообщают об исправленных ими ошибках.
- Бизнес-заказчики – инновации и усовершенствования ИТ-услуг, новых технических средств.
- Законодательство – если возникают ограничения, регламентирующие бизнес-деятельность, или вводятся новые требования по ИТ-безопасности, непрерывности бизнес-процессов или управлению лицензиями.
- Политика компании – при вводе тактических или стратегических процессов.

Результатом планирования является:

- Список задач, которые должны быть решены в очередной версии;
- Общая трудоемкость;
- Срок выпуска очередной версии.

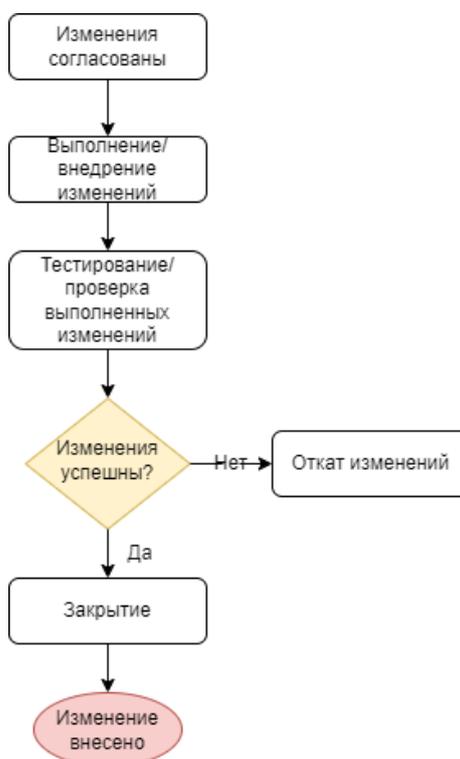


6.2 Выпуск очередной версии

Процесс внесения изменений в Программу включает следующие стадии:

1. Подготовка финальных заданий на внесение изменений (отдел аналитики);
2. Внесение изменений в код Программы (группа разработки Программ);
3. Тестирование новой версии Программы (отдел тестирования);
4. Подготовка дистрибутивов и файлов обновления новой версии Программы (группа разработки Программы).

Все измененные компоненты Программы проходят процедуру приемки, что обеспечивает уверенность в том, что изменения не стали причиной новых недостатков. В рамках приемки проводится полный набор тестов для всех функций Программы. Новая версия Программы становится доступной Потребителю только после успешного прохождения всех тестов.



7. Процедуры поставки

1. Технический писатель подготавливает описание изменений в очередной версии, которое включает перечень изменений и краткое описание каждого изменения.

2. Сотрудник отдела сопровождения размещает дистрибутив очередной версии Программы на ресурсе, который доступен Потребителю.

3. Сотрудник отдела сопровождения подготавливает сообщение о выпуске очередной версии, которое включает:

- a. Информацию, необходимую для получения дистрибутива очередной версии;
- b. Описание изменений в очередной версии;
- c. Особенности выполнения обновления;
- d. Другую необходимую информацию.