

QIWI Decision Maker (DM)

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла
программного продукта

DM: поддержание жизненного цикла ПО

Оглавление

1. ВВЕДЕНИЕ	4
2. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ	4
2.1 ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ СЕРВИСА	4
2.2 ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСТРАНЕНИИ НЕИСПРАВНОСТЕЙ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ СЕРВИСА	4
3. ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННАЯ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА, УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ	5
3.1 УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПОДДЕРЖКИ.....	5
3.2 КАНАЛЫ ДОСТАВКИ ЗАПРОСОВ	5
3.3 ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАПРОСОВ НА ПОДДЕРЖКУ	5
3.4 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ОКАЗАНИЮ ПОДДЕРЖКИ	5
3.5 ЗАКРЫТИЕ ЗАПРОСОВ.....	5
3.6 ПЕРСОНАЛ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА	6

1. Введение

Документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного продукта «QIWI Decision Maker» (далее по тексту DM, Сервис), в том числе устранение неисправностей и совершенствование, описание информационно-консультационной и технической поддержки, а также информацию о персонале, необходимом для такой поддержки.

2. Совершенствование программного продукта, устранение неисправностей

Программный продукт поставляется заказчику как обособленное (standalone) решение. База данных и программные модули могут размещаться как на физических, так и на облачных серверах Заказчика.

В отношении релизов продукта и его компонентов используется трехзвенная цифровая нумерация: <Основная версия>.<Младшая версия>.<Номер патча>. Например, 2.5.70

Выпуск релизов выполняется по следующим правилам:

- Выпуск новой основной версии происходит в случаях, когда в ядро сервиса или в его компоненты вносятся существенные изменения функциональных возможностей или нарушается совместимость между компонентами.
- Номер младшей версии увеличивается при внесении в какой-либо компонент системы новых функциональных возможностей.
- Номер патча меняется в случае внесения незначительных изменений или исправлений.

Выпуск новой версии DM сопровождается следующими документами:

- Документ со списком изменений в новой версии
- Обновленное «Руководство пользователя»

2.1 Информация о совершенствовании сервиса

Функциональность Сервиса постоянно расширяется, чтобы соответствовать требованиям клиентов к процессам, которые обслуживает Сервис.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой обновление версии контейнеров с компонентами системы и манифестов для системы управления контейнерами, как правило не требует остановки системы. Данный процесс выполняется во время планового технического обслуживания.

2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации Сервиса

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Сервиса, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов Сервиса.
- Единичная задача специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в работе Сервиса, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет разработчику Сервиса запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и, по мере возможности, снимок экрана со сбоем приложения (если применимо).

Запросы могут быть следующего вида:

DM: поддержание жизненного цикла ПО

- наличие Инцидента – произошедший сбой в работе Сервиса;
- наличие Проблемы – некорректная работа Сервиса;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Сервиса.

3. Информационно-консультационная и техническая поддержка, устранение неисправностей

3.1 Условия предоставления услуг поддержки

Услуги поддержки предоставляются в рамках действующего договора на использование программного продукта, в течение указанного в договоре срока действия. Техническая, информационно-консультационная поддержка, устранение неисправностей, а также совершенствование/развитие сервиса DM выполняется силами штатных сотрудников АО КИВИ.

3.2 Каналы доставки запросов

Запросы на информационно-консультационно и/или техническую поддержку (далее – Запросы) принимаются путем направления заявок и обращений по электронной почте на адрес fpm@qiwi.com. Заявки по электронной почте принимаются только с зарегистрированных ранее адресов электронной почты в базе клиентов. (Для регистрации соответствующего адреса необходимо направить заявку-запрос на адрес fpm@qiwi.com и получить соответствующее подтверждение о регистрации).

Обращения в электронной форме принимаются круглосуточно, в любой день недели.

3.3 Выполнение запросов на поддержку

Запросы могут быть изложены в свободной форме, с понятным описанием проблемы.

При подаче запроса на техническую и/или информационно-консультационную поддержку необходимо:

- кратко описать суть проблемы;
- подробно описать проблему в обращении;
- при необходимости приложить файлы или скриншоты с ошибками;
- указать параметры инсталляции Системы, на которой произошла ошибка (организация-пользователь, производимое действие, ключевые параметры).

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию поддержки

Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Срок реакции на поступивший Запрос – не позднее следующего за днём обращения рабочего дня. В зависимости от содержания Запроса и возможных способов его исполнения пользователю Системы предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса, либо создается задача внутри подразделений разработчика программного продукта на модификацию существующей или создание новой функциональности.

3.5 Заккрытие запросов

После предоставления ответа пользователю Системы Запрос считается завершенным, и находится в статусе «Завершен, требует подтверждения пользователя».

DM: поддержание жизненного цикла ПО

В случае отсутствия ответа от автора Запроса о завершении исполнения Запроса в течение 10 рабочих дней, Запрос считается закрытым. Закрытие Запроса может инициировать пользователь Системы, если ответ на Запрос по каким-либо причинам более не требуется.

3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

Направление	Компетенции	Количество сотрудников
Разработка	Scala, Python, Typescript, Cassandra, Kubernetes, Lua	6
Техническая поддержка	Навыки развёртывания и диагностики сервисов в Kubernetes или других системах управления контейнерами	1
Консультирование по написанию правил	Знание языка программирования Lua, знакомство с предметной областью (финансовая безопасность, противодействие мошенничеству)	1
Информационно-консультационная поддержка	Навыки работы с Сервисом на уровне "продвинутого" пользователя	1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками АО КИВИ.