

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла, в том числе устранение
неисправностей и совершенствование, а также
информацию о персонале, необходимом для обеспечения
такой поддержки системы «Система комплексной
обработки событий MULTIVERSE»**

КОНСАЛТИКА

Москва, 2022

Оглавление

1. Введение	3
2. Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО	4
2.1. Этапы жизненного цикла	4
2.1.1. Приобретение системы	5
2.1.2. Разработка решения	5
2.1.3. Развертывание и настройка ПО в контуре заказчика	5
2.1.4. Ввод в эксплуатацию	6
2.1.5. Эксплуатация	6
2.2. Информация о совершенствовании ПО	7
2.3. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	8
2.4. Гарантийное сопровождение	9
3. Типовой регламент технической поддержки	10
3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	10
3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку	11
3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку	11
3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	12
3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку	13
3.6. Персонал для поддержания жизненного цикла	14
3.6.1. Сотрудники и компетенции у Правообладателя	14
3.6.2. Требования к компетенциям у Заказчика	14
4. Контактная информация производителя программного продукта	15
4.1. Юридическая информация	15
4.2. Контактная информация службы технической поддержки	15

1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла системы «Система комплексной обработки событий MULTIVERSE», включая регламент технической поддержки.

Используемые термины и сокращения:

Термин / Сокращение	Описание
Гарантийный срок	период времени, определяемый Договором на поставку ПО, в течение которого осуществляются обязательства по гарантийной поддержке.
Техническое задание (ТЗ)	документ, содержащий подробный перечень выполняемых работ по внедрению ПО, в соответствии с которым осуществляется приемка работ по внедрению ПО.
«Программное обеспечение», «ПО», система, «MULTIVERSE», система комплексной обработки событий «MULTIVERSE», система комплексной обработки событий	компьютерная программа «Система комплексной обработки событий MULTIVERSE»
Заказчик	организация, изъявившая желание приобрести ПО «Система комплексной обработки событий MULTIVERSE», с которой заключен соответствующий договор на поставку ПО.
Исполнитель	Общество с ограниченной ответственностью «Консалтика», сокращенное наименование ООО «Консалтика».
ОД/ФТ	Риск ОД/ФТ это риск вовлечения организации в легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путем, финансирование терроризма или финансирование распространения оружия массового уничтожения.
ПОД/ФТ	Противодействие легализации (отмыванию) доходов и финансированию терроризма

«Система комплексной обработки событий MULTIVERSE» предназначена для обеспечения единого интерфейса управления процессами финансового мониторинга в Банке, позволяет повысить эффективность и прозрачность процесса мониторинга операций клиентов, снизить риски не выявления подозрительных транзакций и потенциальные потери Банка в случае реализации клиентами сомнительных финансовых схем, связанных с ОД/ФТ.

Целью создания системы комплексной обработки событий «MULTIVERSE» является:

- построение целостной системы по сбору, хранению и обработке данных;
- реализация интеграционного шлюза по оперативному сбору данных о клиенте из банковских систем;
- реализация механизма использования данных из внешних источников информации;
- автоматизация процессов принятия решений на основе заложенных алгоритмов;
- централизация принятия решений в рамках текущих и потенциально возможных операционных процессов в Банке;
- автоматизация процессов, направленных на соблюдение требований законодательства Российской Федерации в области ПОД/ФТ/ФРОМУ и внутренних нормативных документов кредитной организации.

2. Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

2.1. Этапы жизненного цикла

ПО «Система комплексной обработки событий MULTIVERSE» поставляется заказчику в виде серверного решения. Заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО «Система комплексной обработки событий MULTIVERSE» на локальных серверах заказчика.

Нумерация релизов происходит по следующим правилам:

- 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 стабильных версий производится с периодичностью раз в 3-6 месяцев (обновление может быть вызвано изменением в законодательстве или в связи с улучшением ПО) без автоматического обновления версий ПО «Система комплексной обработки событий MULTIVERSE», установленных на стороне заказчиков. Заказчик сам управляет процессом обновления ПО «Система комплексной обработки событий MULTIVERSE».

2.1.1. Приобретение системы

Данный этап начинается в момент изъявления желания Заказчика приобрести ПО. Далее Заказчик и компания «Консалтика» заключают двусторонний договор на поставку ПО. В рамках договора оговариваются кастомизация к ПО при необходимости, сроки внедрения, стоимость работ и т.д. На данном этапе проводится предпроектное обследование ожиданий и процессов Заказчика.

Далее Исполнитель разрабатывает Техническое задание (далее - ТЗ), которое подлежит обязательному согласованию с Заказчиком. После согласования ТЗ Исполнитель приступает к реализации решения с учетом кастомизации. ПО может быть доработано самим Заказчиком или может быть доработано Исполнителем под требования Заказчика.

2.1.2. Разработка решения

В соответствии с согласованным ТЗ на разработку Заказчик осуществляет покупку Системы.

На этапе внедрения решения и внедрения кастомизации решения в Систему загружаются исторические данные в виде статистики рискованных событий, справочников Заказчика, Планов мероприятий Заказчика, а также прочие исторические данные, необходимые для работы Системы.

2.1.3. Развертывание и настройка ПО в контуре заказчика

По факту окончания разработки кастомизированного решения Исполнитель осуществляет комплекс работ по настройке Системы в

инфраструктуре Заказчика на трех средах: тестовой, продуктивной и резервной.

В рамках данного этапа также осуществляется интеграция Системы с источниками данных и информационными системами Заказчика:

- разработка механизмов сбора и выгрузки информации из информационных систем Заказчика;
- разработка и согласование регламента осуществления выгрузки из информационных систем Заказчика.

2.1.4. Ввод в эксплуатацию

По итогам разработки, настройки, развертывания и интеграции Системы осуществляется:

- итоговое тестирование Системы рабочей группой Заказчика;
- настройка Системы по результату итогового тестирования;
- ввод Системы в опытно-промышленную эксплуатацию.

Также на данном этапе Исполнитель осуществляет предоставление Заказчику разработанные инструкции пользователей по каждой роли в Системе.

Перед окончательной передачей Системы Исполнитель проводит серию обучающих семинаров для персонала Заказчика:

- технический администратор системы;
- бизнес-пользователи системы.

2.1.5. Эксплуатация

После обучения сотрудников Заказчика и окончания пуско-наладочных работ начинается новый период: эксплуатации Системы. Система поддерживает следующие режимы функционирования:

- режим обучения;
- штатный режим;
- технологический режим;
- аварийный режим.

Режим обучения предназначен для загрузки в Систему первичных данных, необходимых для дальнейшего функционирования Системы. Данный режим функционирования должен использоваться в процессе пуско-наладочных работ Системы.

Штатный режим должен являться основным режимом, обеспечивающим выполнение всех функций Системы. В штатном режиме функционирования все программно-технические средства Системы должны работать исправно и обеспечивать решение своих функциональных задач в полном объеме.

Технологический (сервисный) режим должен использоваться для проведения профилактических работ по обслуживанию, реконфигурации, обновлению, замене и модернизации программно-технических средств Системы. В технологическом режиме функционирования допускается частичная или полная недоступность основного функционала Системы.

Профилактические работы по обслуживанию, реконфигурации, обновлению, замене и модернизации программно-технических средств Системы должны выполняться только во время плановых перерывов в работе.

Аварийный режим функционирования должен применяться при выявлении нарушений в работе программно-технических средств Системы, снижении качества их функционирования и в других аварийных ситуациях.

Аварийный режим характеризуется сбоем или отказом одного, или нескольких компонентов программно-технических средств Системы с частичной или полной потерей работоспособности его функционала. В аварийном режиме должен быть предпринят комплекс мероприятий по:

- выявлению причин, приведших Систему в аварийный режим работы;
- устранению причин перехода Системы в аварийный режим;
- переводу Системы в штатный режим функционирования.

2.2. Информация о совершенствовании ПО

Функционал Системы постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является в том числе соответствия «Система комплексной

обработки событий MULTIVERSE» требованиям российского законодательства, в частности Федеральному Закону № 115-ФЗ О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, и иным нормативным документам, а также модули, разрабатываемые по собственной инициативе для повышения эффективности противодействия ОД/ФТ.

Расширение функционала может быть осуществлено в том числе пользователем путем добавления, например, загруженных с соответствующих веб-сайтов (репозиториев и т.д.) разработчиков или с сайта правообладателя настоящего ПО, в том числе исполняемых файлов, библиотек и т.д., например, в формате DLL-файлов, EXE-файлов, HTML-файлов и т.д., в том числе распространяемых под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д.

Также, данная Система может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другой, по крайней мере, одной, системы (в том числе платформы, сервиса и т.д.), объединяющей (связывающей и т.д.) такие модули, причем данный модуль также может являться как клиентской частью (в том числе клиентским модулем), так и серверной частью (в том числе серверным модулем) такой объединяющей системы или являться дополнением или расширением такой объединяющей системы. Так, например, данная Система может расширять функционал другой системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемой самостоятельно и одновременно интегрируемой в другую систему, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

2.3. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

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

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

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

Запросы могут быть следующего вида:

- Инцидент – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- Проблема – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Системы;
- Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- Запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

Мониторинг данных, которые обрабатывает Система, должен выполнять заказчик. Администраторы Системы могут получать информацию из логов. Типы информационных сообщений (уровни логов):

- ERROR — сообщение о нетипичном событии. Часто такое событие система обрабатывает самостоятельно, иногда необходимо вмешательство системного администратора.
- WARN — сообщение о нетипичном событии, которое система обработала самостоятельно. Не требует вмешательства системного администратора, но как правило означает переход системы в другое состояние.
- INFO — сообщение о ходе работы системы. Это штатные события, например, запуск серверов, установка соединения.
- DEBUG — описание хода работы системы с точки зрения разработчика (программного кода).
- TRACE — наиболее детальное описание. Например, помимо информации о высоте, которую можно получить в INFO-сообщениях, TRACE-сообщения будут содержать хеш последнего блока.

2.4. Гарантийное сопровождение

Гарантийное сопровождение предполагает в течение оговоренного в договоре срока оказание гарантийного обслуживания ПО в соответствии со

специфическими требованиями, указываемыми в договоре между Заказчиком и Исполнителем.

Исполнитель обеспечивает бесплатное оказание следующих услуг в рамках гарантийного обслуживания ПО, в порядке и сроках согласно Договору, а также включает в себя:

1. Исправление ошибок, обнаруженных Заказчиком при эксплуатации ПО.
2. Предоставление консультаций по действию в аварийных и внестатных ситуациях, связанных с эксплуатацией ПО.
3. Предоставление обновлений ПО, связанных с исправлениями ошибок, обнаруженных при эксплуатации.
4. Предоставление обновлений документации ПО.
5. Предоставление консультаций и услуг пользователям:
 - по работе в ПО (пользовательский интерфейс, технология и регламент работы);
 - по настройке ПО.
6. Исполнитель осуществляет поддержку Системы в формате, соответствующем или превышающем следующие требования:
 - доступность технических специалистов Исполнителя – ежедневно, в рабочее время Заказчика (с 9-00 до 18-00 часов) – по телефону: 8 (499) 703-00-29;
 - время реагирования технических специалистов на обращение Заказчика – не более 4 часов с момента получения обращения от Заказчика, в рамках рабочего времени Заказчика;
 - возможность обращения по адресу электронной почты: info@consaltica.ru.

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 на ПО «Система комплексной обработки событий MULTIVERSE».

3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Заказчик может обращаться в техническую поддержку по электронной почте, по телефону и через систему контроля заявок IntraService.

Заказчик должен сообщить специалисту технической поддержки следующие данные:

1. Название компании;
2. Адрес электронной почты Пользователя.

В оказание услуг по технической поддержке входит:

- Предоставление доступа в систему контроля заявок IntraService;
- Оказание услуг по доступности системы контроля заявок IntraService;
- Исправление ошибок, обнаруженных сотрудниками Банка при эксплуатации ПО;
- Предоставление обновлений документации по Системе;
- Внедрение доработок программного обеспечения, связанных с усовершенствованием функционала системы, выполняемых по инициативе ООО «Консалтика»;
- Проведение ежеквартального дополнительного обучения пользователей системы для работы с ней: не более 5 человек в квартал на площадке заказчика с разбором примеров, не превышающем 3 чел. часов;
- Консультации пользователей по функциям системы по телефону;
- Оказание консультационных услуг по результатам анализа ошибок, для их устранения и предотвращения возникновения подобных ситуации в последующем, в необходимом объеме в период оказания технической поддержки.

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.

Прием обращений по технической поддержке пользователь производится согласно следующему графику.

№	Способ обращения	График приема обращений
1	Обращение через систему контроля заявок IntraService	Круглосуточно
2	Обращение по электронной почте	Круглосуточно
3	Обращение по телефону	По будням с 9:00 до 18:00 по московскому времени

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

- Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе контроля заявок IntraService, назначаются исполнители запроса и его приоритет.
- Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в системе контроля заявок IntraService.
- Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
- Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

Время реакции на инциденты и ошибки после обращения в Техническую поддержку:

	Приоритет инцидента	Срок обработки
Время реакции на инциденты и ошибки	Критичный	1 час
	Высокий	2 часа
	Средний	4 часа
	Низкий	16 часов

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.

Завершённый запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. Заккрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

Сроки устранения инцидентов и ошибок, поступивших через один из каналов обращения в Техническую поддержку:

	Приоритет инцидента	Срок решения
Сроки устранения инцидентов и ошибок	Критичный	8 рабочих часов
	Высокий	3 рабочих дня
	Средний	5 рабочих дней
	Низкий	7 рабочих дней

Классификация инцидентов и ошибок в Системе:

- Критичный – полностью блокирует работу Системы;
- Высокий – блокирует работу отдельных функций и/или модулей Системы;
- Средний – блокирует работу отдельных сущностей в рамках модулей Системы, не влияющих на работу Системы в целом;
- Низкий – не влияет на работоспособность модулей и функций Системы.

3.6. Персонал для поддержания жизненного цикла

3.6.1. Сотрудники и компетенции у Правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Системный аналитик	Системный анализ, предметная область проекта, подготовка проектной документации, UML, IDEF, BPMN	2
2	Менеджер проекта	Разработка и исполнение проектных планов, управление требованиями/ожиданиями заказчика, знание стандартов проектного управления по PMBOK, Agile, управление проектом на всех этапах жизненного цикла, системный анализ, предметная область проекта, Microsoft Project, Jira, Confluence	1
3	Бизнес аналитик	Бизнес-анализ предметной области, знание и понимание нормативной базы проекта, UML, IDEF, BPMN	1
4	Front-end разработчик	Знание языков JavaScript, HTML5, CSS3, работа с системами контроля версий Git и др., библиотека underscore, JS фреймворки Angular2, ReactJS, jQuery, Node.js	1
5	Back-end разработчик	Знания REST API, работа с системами контроля версий Git, PL/SQL, PySpark, работа с Apache Kafka, знание языков Python, Java	3
6	Специалисты службы технической поддержки	Работа с системами контроля версий Git, PL/SQL, работа с Apache Kafka	1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Исполнителя ООО «Консалтика».

3.6.2. Требования к компетенциям у Заказчика

№	Направление	Компетенции	Желательное количество
1	Методолог	Методологические компетенции в нормативно-правовой базе	1
2	Инженер	Навыки администрирования СУБД, навыки администрирования OS Linux, опыт работы с Apache Kafka	1
3	Менеджер проекта	Знание стандартов проектного управления по PMBOK, Agile, управление проектом на всех этапах жизненного цикла, системный анализ, предметная область проекта, Microsoft Project, Jira, Confluence	1
4	Аналитик	Системный анализ, предметная область проекта	1

4. Контактная информация производителя программного продукта

4.1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

Правообладатель	ООО «Консалтика»
Юридический адрес	119049, город Москва, улица Крымский Вал, д.3, корпус строение 2, эт 1 пом 1 ком 17
ОГРН	1137746276183
ИНН	7730684067

4.2. Контактная информация службы технической поддержки

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

Телефон	+7 499 703 00 29
Электронная почта	info@consaltica.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 119049, город Москва, улица Крымский Вал, д.3, корпус строение 2, эт 1 пом 1 ком 17

Фактический адрес размещения разработчиков: 119049, город Москва, улица Крымский Вал, д.3, корпус строение 2, эт 1 пом 1 ком 17

Фактический адрес размещения службы поддержки: 119049, город Москва, улица Крымский Вал, д.3, корпус строение 2, эт 1 пом 1 ком 17

Фактический адрес размещения серверов: 188684, Ленинградская область, пгт Дубровка, ул. Советская, д. 1