**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла «АС «СберРост ПРО»»**

Автоматизированная система «СберРост ПРО» разрабатывается, внедряется и сопровождается работниками ПАО Сбербанк на основании следующей нормативной документации:

* Регламент процесса "Проектирование и внедрение технологий" № 4657 от 17.11.2017 г. в части дисциплины "Внедрение и тиражирование";
* Распоряжение 1021-Р "О подготовке и проведении внедрений релизов АС и технологических изменений" от 11.08.2017 г.;
* Распоряжение 1545-Р "О порядке согласования и утверждения внедрений релизов АС и технологических изменений" от 16.07.2020 г.;
* Распоряжение 1934-Р "О создании Комиссии по разбору технологических инцидентов ПАО Сбербанк" от 27.11.2018 г.;
* Технологическая схема процесса «Управление технологическими инцидентами» в Группе ПАО сбербанк (Редакция 5) от 17.11.2020 № 3612-5;
* Технологическая схема процесса «Управление технологическими рисками» (Редакция 2) от 09.10.2020 № 4422-2;
* Технологическая схема процесса «Планирование и реализация технологических изменений» в ПАО Сбербанк (Редакция 3) от 30.06.2020 №3634-3;
* Технологическая схема процесса «Управление непрерывностью технологий» от 05.09.2019 №5021;
* Технологическая схема процесса «Управление доступностью технологий» от 13.11.2019 №5075.

Вышеуказанными документами обеспечивается поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ: «АС «СберРост ПРО»», в том числе обеспечивается устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации данной программы для ЭВМ, а также обеспечивается совершенствование программного обеспечения.

**Техническая поддержка АС «СберРост ПРО»**

* 1. Под технической поддержкой понимается поддержание работоспособности АС «СберРост ПРО» с целью обеспечения ее нормального функционирования.
  2. В техническую поддержку входит:
     1. Решение технических проблем в работе АС «СберРост ПРО»;
     2. Консультации по установке и администрированию;
     3. Консультации по восстановлению работоспособности;
     4. Консультации и разъяснения по вопросам документации;
     5. Консультации по настройке системного программного обеспечения, для целей функционирования АС «СберРост ПРО»;
     6. Консультации по настройке поддерживаемых СУБД, для целей функционирования АС «СберРост ПРО».
  3. Обращение по вопросам технической поддержки осуществляется посредством отправки сообщения на адрес электронной почты.
  4. В обращении сотрудник должен указать степень критичности обращения, в соответствии с критериями, приведенными в Приложении 1 к настоящему документу.
  5. Независимо от уровня критичности обращения, сотрудник обязан подготовить минимально необходимую информацию, позволяющую провести эффективный анализ по обращению. В состав передаваемой информации по обращению, должно входить:
     1. ФИО, должность и контактные данные обратившегося сотрудника;
     2. Описание причины обращения;
     3. Если обращение связано с технической проблемой функционирования АС «СберРост ПРО», необходимо указать события, при которых произошел инцидент, влияние на количество пользователей, динамику распространения проблемы;
     4. Описание версии АС «СберРост ПРО», оборудования на котором он установлен и программного обеспечения (версия операционной системы и установленных обновлений, объем оперативной памяти и дисков, сведения о процессоре и прочее).
  6. Срок исправления технических проблем/ответа на вопрос по обращению/реагирования по обращению отсчитывается от времени получения сотрудником технической поддержки запроса на обслуживание, отвечающего всем требованиям п.1.5, на адрес электронной почты в период временного интервала рассмотрения обращений, указанного в Приложении 1 к настоящему документу.

**Развитие и совершенствование АС «СберРост ПРО»**

В организации предусмотрен постоянный процесс развития и совершенствования АС «СберРост ПРО» с целью соответствия требованиям заказчиков и внутренним потребностям организации. Развитие и совершенствование АС «СберРост ПРО» осуществляется путем внесения изменений (модификации) в кодовую базу исходного ПО.

Модификация ПО может быть инициирована по результатам анализа проведенных пилотных проектов, результатов моделирования гипотез, на основании требований внутренних и внешних заказчиков, а также для повышения скорости работы и производительности АС.

После внесения изменений в кодовую базу исходного АС «СберРост ПРО», появляется новая версия ПО, которая проходит полный цикл тестирования и приемки в промышленную эксплуатацию.

Новая (модифицированная) версия АС «СберРост ПРО» является эволюционным развитием исходной версии, может включать в себя новый бизнес-функционал, оптимизацию производительности работы, измененный интерфейс пользователя и т.п. Вместе с тем, новая версия АС не изменяет принцип действия и логику исходного ПО АС «СберРост ПРО».

**Информация о персонале, обеспечивающим**

**поддержание жизненного цикла «АС «СберРост ПРО»**

*(включая устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации «АС «СберРост ПРО» (техническая поддержка ПО) и совершенствование программного обеспечения (разработка новых версий ПО и модификация существующего ПО)*

Поддержание жизненного цикла «АС «СберРост ПРО» осуществляется командой из 13 человек, которая включает в себя как сотрудников ИТ-специализаций, основным видом деятельности которых является разработка, тестирование, внедрение и техническая поддержка ПО (10 сотрудников), так и сотрудников, обладающих бизнес-компетенциями, которые осуществляют анализ эффективности ПО для целей бизнеса и постановку задач на совершенствование ПО (3 сотрудника).

Сотрудники команды имеют профильное образование и обладают необходимыми навыками, компетенциями и опытом в своих областях для обеспечения устойчивого развития «АС «СберРост ПРО», согласно установленным целям организации.

*Дополнительная информация:*

* Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки АС «СберРост ПРО»:

г. Москва, Большой бульвар, д.64, стр.1 «Инновационный центр Сколково»

* Фактический адрес размещения персонала, обеспечивающего разработку «АС «СберРост ПРО»: г. Москва, Кутузовский проспект, д.32 к.1
* Фактический адрес размещения персонала, обеспечивающего техническую поддержку «АС «СберРост ПРО»: г. Москва, Кутузовский проспект, д.32 к.1

**Приложение 1**

Классификация ОБРАЩЕНИй по уровню критичности и сроки их устранения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ур.** | **Критичность** | **Описание** |
| 1 | **Высший уровень критичности.**  АС «СберРост ПРО» не функционирует. | АС «СберРост ПРО» не функционирует.  Массовая или полная неработоспособность продукта. Проблемы с продуктом не позволяют использовать конкретный функционал, при этом других вариантов решения проблемы не существует, либо они неприменимы. Возможности перехода на более ранние или поздние версии продукта нет. Возможности восстановить данные из резервной копии нет. |
| 2 | **Высокий уровень критичности.** Функционирование АС «СберРост ПРО» в целом не прекращено, но часть бизнес-функционала не может быть использована. | Частичная неработоспособность АС «СберРост ПРО».  Работа может продолжаться, однако для решения определенных бизнес-задач, которые должны решаться в рамках функционала АС «СберРост ПРО», необходимо использовать обходные пути, выделяя существенно (более чем в два раза) больше времени на выполнение задач. |
| 3 | **Обычный (стандартный) уровень критичности.**  Стандартное обращение. Единичные сбои в функционировании АС «СберРост ПРО» или вопрос по корректности его функционирования (штатное поведение или нет). | АС «СберРост ПРО» в целом работает штатно, однако у одного или незначительного числа пользователей наблюдаются проблемы.  Обращение по ухудшению производительности всего или определенного функционала продукта, при условии, что данное ухудшение не вынуждает заказчика выделять существенно большее (в два и более раз) время для выполнения стандартных задач. |
| 4 | **Низкий уровень критичности.**  Предложение, пожелание или простой вопрос. | Работа с АС «СберРост ПРО» продолжается в штатном режиме. Обращение с предложением о добавлении новой функции или о доработке существующего функционала. Требуется разъяснение возможных ошибок ПО и/или документации. Обращение/вопрос по конкретному функционалу продукта. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критичность** | **Время реакции** | **Срок исправления/ответа на запрос** | **Время рассмотрения обращений** |
| 1 | 2 часа | 1 рабочий день [[1]](#footnote-1) | 9.00 – 18.00 по МСК в рабочие дни |
| 2 | 4 часа | 2 рабочих дня [[2]](#footnote-2) |
| 3 | 8 часов | 4 рабочих дня |
| 4 | - | 10 рабочих дней |

При рассмотрении обращений высшего уровня критичности (уровень 1), действуют следующие положения:

1. Пока обращению присвоен высший уровень критичности, инициатор обращения обязан быть доступен по телефону с 9.00-18.00 МСК в рабочие дни для предоставления дополнительной информации или проверки предлагаемых решений.

2. Пока обращение является критическим, срок ответа на электронное письмо со стороны инициатора обращения не должен превышать одного часа с 9.00-18.00 МСК в рабочие дни.

3. Если нарушаются условия 1 или 2, то критичность обращения автоматически снижается до высокого уровня (уровень 2)

При рассмотрении обращений других уровней критичности, действуют следующие положения:

* Пока обращению присвоен высокий уровень критичности, срок ответа на электронное письмо со стороны инициатора обращения для предоставления дополнительной информации или проверки предлагаемых решений не должен превышать 8 часов с 9.00-18.00 МСК в рабочие дни.
* Пока обращению присвоен обычный или низкий уровень критичности, срок ответа на электронное письмо со стороны инициатора обращения для предоставления дополнительной информации или проверки предлагаемых решений не должен превышать 2-х рабочих дней.

1. В случае необходимости внесения изменений в программный код продукта срок исправления может быть увеличен до 3-х рабочих дней. [↑](#footnote-ref-1)
2. В случае необходимости внесения изменений в программный код продукта срок исправления может быть увеличен до 5 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-2)