

A blue L-shaped line consisting of a vertical segment on the left and a horizontal segment at the top, intersecting at a right angle.

Описание процессов,
обеспечивающих поддержание
жизненного цикла Корпоративная
интеграционная шина «CorpAPI»

1. Понятия и соглашения

Понятие	Описание понятия
Программа	Корпоративная интеграционная шина «СогрAPI»
Потребитель	Система осуществляющая интеграцию через Программу и использующий его функции по назначению

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 и рынков сбыта.
- Постановка задач на уровне групп разработки.
- Решение организационных вопросов.

Область ответственности:

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

2.2 Сотрудник отдела аналитики

Задачи:

- Формализация постановки задач разработчикам.
- Формализация требований к функциональности средства.
- Написание документации.

Область ответственности:

- Полнота и точность описания требований к средству и реализации.

2.3 Сотрудник отдела тестирования

Задачи:

- Проверка соответствия реализации средства требованиям.
- Автоматизация тестирования.

Область ответственности:

- Соответствие средства предъявляемым требованиям.

2.4 Руководитель группы 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.

2.5 Сотрудник группы разработки

Задачи:

- Реализация модулей Программы.

Область ответственности:

- Выполнение средств 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 Работа с задачами типа «ИТ-проблемам»

ИТ-проблема – это:

- неизвестная или потенциальная причина одного или нескольких инцидентов;
- повторяющиеся инциденты в один временной промежуток, одной предметной области, локации или подразделении;
- массовые обращения по одной тематике;
- систематически возникающая ошибка (человеческая, системная или процессная).

Процесс работы с ИТ-проблемами:

- Заведение ошибки:
 - при обнаружении ошибки или неисправности в продуктивной среде (основной рабочей среде) пользователь сообщает об этом в службу поддержки.
- Создание задачи в системе управления:
 - специалист поддержки регистрирует задачу с описанием ошибки, её названием и кратким изложением проблемы. Обязательно прилагаются скриншоты и файлы для воспроизведения.
- Анализ проблемы:
 - специалист поддержки анализирует и ищет причину неисправности.
 - при отсутствии возможности найти причину неисправности или при необходимости доработать Программу привлекает команду разработки и заводит задачу на доработку.
- Устранение причины неисправности:
 - специалист поддержки предпринимает необходимые меры для устранения неисправности (корректировка авторизационных данных, перезапуск Программы и т.д.)
 - при заведении задачи на команду разработки Программы задача берется в работу командой в рамках рабочего процесса с проведением всех этапов разработки (анализ, разработка, тест) и поставляется на продуктив в рамках релизного процесса.

Приоритизация ошибок:

- Критический – это ошибки, ведущие к бизнес потерям и репутационным

- Высокий – нарушения в логике работы бизнес-фич.
- Средний – относится к удобству работы команды и к бизнес-фичам, но не мешает их работе никаким образом.

Время обработки ошибок:

Рекомендованные критерии времени обработки.

Приоритет	Время первой реакции (диагностика)	Время на исправление (ETA)	Время развертывания (SLA)
Критический (P1)	15-30 минут	1-4 часа	В тот же день (максимум 8 часов)
Высокий (P2)	1-2 часа	8-24 часа	В течение 1-2 рабочих дней
Средний (P3)	4-8 часов	2-5 рабочих дней	В течение недели
Низкий (P4)	1 рабочий день	7-14 рабочих дней	В следующем релизе или до 1 месяца

Дополнительные факторы влияния:

1. Общее количество пользователей, затронутых ошибкой – чем больше пользователей страдает от ошибки, тем выше его приоритет.
2. Деловая значимость системы – если ошибка касается критичных бизнес-процессов (например, платежи), то приоритет повышается.
3. Периодичность ошибки – постоянная ошибка требует более быстрого исправления, чем единичный случай.

Контроль выполнения Соглашения об уровне сервиса (SLA):

Мониторинг выполнения:

1. Определение контрольных точек по статусам дефектов:
 - a. "В работе".
 - b. "На тестировании".
 - c. "Исправлено".

Информирование клиентов/пользователей:

2. Регулярное предоставление информации о статусе устранения дефектов, с особым вниманием к критическим (P1) и высокоприоритетным (P2) ошибки.

Фиксация причин отклонений от сроков:

3. В случае нарушения установленных сроков обработки - обязательная регистрация причин задержки и корректировка плана устранения.

Обеспечение соблюдения временных рамок:

4. Применение специализированных систем отслеживания задач и ошибок (YouTrack).
 5. Настройка автоматизированных уведомлений и напоминаний о сроках выполнения.
 6. Внедрение автоматизированного тестирования для ускорения процедуры верификации исправлений.
- Следование указанным принципам позволяет снизить негативное воздействие дефектов на пользователей и способствует повышению качества продукта.

4. Совершенствование программного обеспечения

4.1 Жизненный цикл

1. Планирование:
 - a. Руководитель проекта (РП) совместно с заказчиками формирует список задач (бэклог).
 - b. РП доводит список задач и приоритеты их выполнения до сведения тимлидов.
 - c. Каждой задаче назначается ответственный исполнитель.
 - d. Устанавливаются соответствующие метки (теги).
 - e. Определяются версии для внесения исправлений.
 - f. Тимлиды доводят перечень задач и приоритеты их реализации до членов своих команд
2. Реализация:
 - a. Аналитики:
 - i. Уточняют детали реализации задач с разработчиками и тестировщиками.
 - ii. Подготавливают технические описания.
 - iii. Проводят анализ готовности задач к передаче в разработку.
 - b. Разработчики осуществляют реализацию функционала.
 - c. Тестировщики готовят:
 - i. Чек-листы для проверки.
 - ii. Тестовые сценарии для нового функционала.
3. Тестирование и бизнес-тестирование:
 - a. Тестировщики проводят проверку готового функционала в рамках спринта.
 - b. Осуществляется сборка релизной версии на стенде для регресс тестирования.
 - c. В соответствии с календарным планом релизов:
 - i. Руководитель проекта инициирует процесс бизнес-тестирования.
 - ii. Определяются ответственные представители от бизнеса.
 - d. Аналитики:
 - i. Осуществляют мониторинг комментариев и статусов по своим задачам.
 - ii. При изменениях, затрагивающих бизнес-процессы, информируют соответствующих аналитиков.
 - e. Результаты бизнес-тестирования:
 - i. Успешное прохождение.
 - ii. Наличие замечаний (фиксируются описанием ошибок) → привлекаются аналитики для анализа и определения необходимых доработок.
4. Релиз в продуктивную среду:
 - a. По итогам успешного бизнес-тестирования формируется финальный список задач для вывода в продуктивную среду.
 - b. Для технических задач, не требующих бизнес-тестирования, проводится проверка командой тестирования.
 - c. После развертывания релиза:
 - i. Аналитики переводят завершенные бизнес-задачи в статус "Выполнено".

5. Внесение изменений

5.1 Процедура внесения изменений

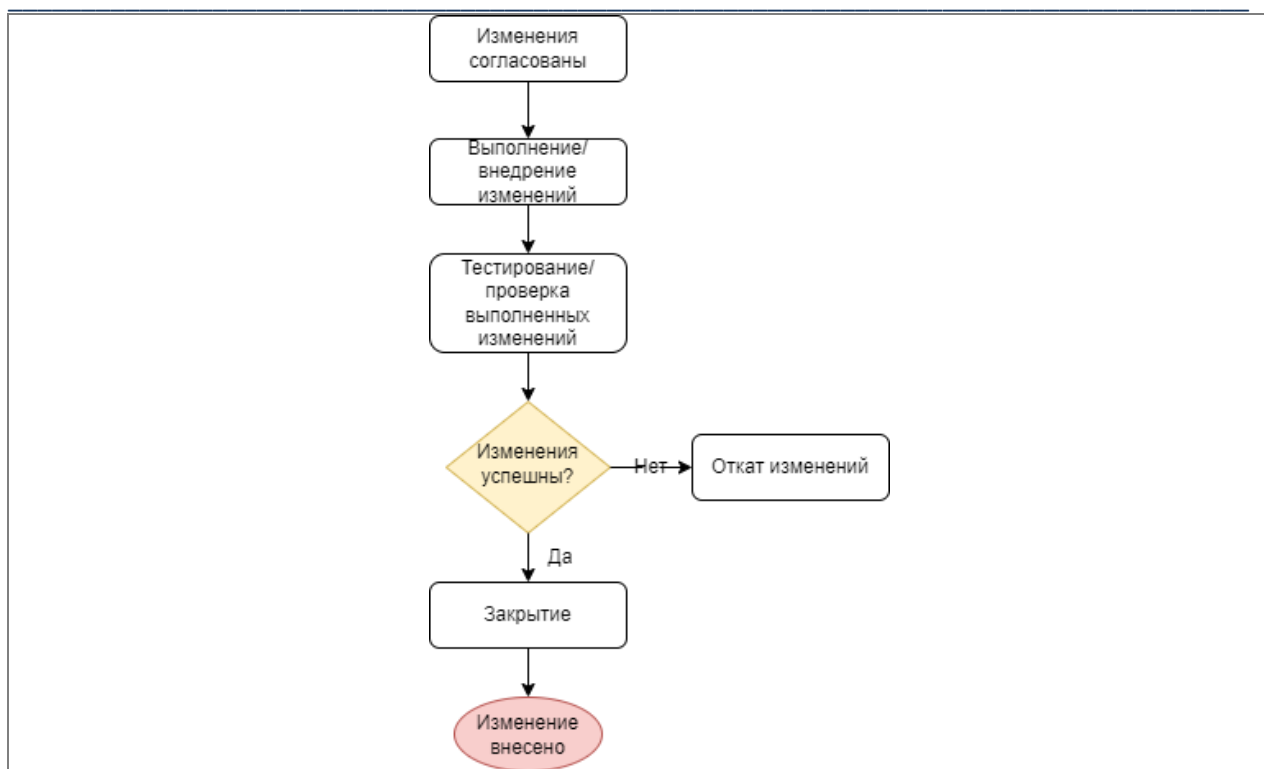
1. Регистрация запроса на изменение
 - a. Заполнение установленной формы "Изменения ИТ" в системе управления задачами
 - b. Обязательные параметры:
 - i. Назначение координатора изменений

- ii. Определение ответственного за проверку
- c. Подробное описание:
 - i. Плана выполнения работ
 - ii. Процедуры отката (при необходимости)
 - iii. Влияния на смежные системы
- d. Чек-лист тестовых проверок с указанием статусов
- e. Плановые дата и время выполнения
- 2. Источники изменений
 - a. Решения по устранению системных проблем
 - b. Требования по устранению инцидентов
 - c. Обновления от вендоров
 - d. Запросы бизнес-заказчиков
 - e. Изменения законодательства
 - f. Корпоративные политики
- 3. Планирование релиза
 - a. Формирование перечня задач для включения в релиз
 - b. Оценка общей трудоемкости
 - c. Утверждение сроков выпуска

Процедура выпуска версии

- 1. Подготовка финальных заданий (отдел аналитики)
- 2. Реализация изменений (команда разработки)
- 3. Тестирование новой версии (отдел тестирования)
- 4. Актуализация документации (отдел аналитики)
- 5. Подготовка дистрибутивов (команда разработки)
- 6. Пост-релизные мероприятия
 - a. Информирование пользователей.
 - b. Завершение задач.

Все измененные компоненты Программы, включая документацию, 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.



6. Процедуры поставки

1. **Разработчик** осуществляет подготовку описания изменений, вносимых в очередную версию программного обеспечения. Данное описание включает:
 - a. перечень внесенных изменений;
 - b. краткую характеристику каждого изменения.
2. **Сотрудник отдела сопровождения** обеспечивает размещение дистрибутива очередной версии Программы на ресурсе, доступном Потребителю.