

Описание жизненного цикла программного обеспечения

«DucatPay»

Содержание

1	Введение	3
1.1	О сервисе	3
1.2	Системные требования.....	4
2	Поддержание жизненного цикла.....	5
2.1	Поставка экземпляра сервиса пользователю	5
2.2	Информация о совершенствовании сервиса.....	5
2.3	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации	6
3	Информация о пользователях и персонале	7
3.1	Уровень подготовки пользователя.....	7
3.2	Персонал, обеспечивающий техническую поддержку.....	7
4	Техническая поддержка	8
4.1	Условия предоставления услуг	8
4.2	Контакты.....	8
4.3	Порядок обращения.....	8
4.4	Обработка обращений.....	9
4.5	Закрытие обращения	10
5	Контактная информация	11

1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «DucatPay» (далее — DucatPay, сервис), включая регламент технической поддержки.

1.1 О сервисе

DucatPay — процессинговый сервис, предоставляющий услуги интернет-эквайринга для электронной коммерции и онлайн-торговли.

Сервис обеспечивает выполнение следующих функций:

- Сопровождение движения денежных средств.
- Формирование счетов и ссылок на оплату.
- Полный и частичный возврат платежей.
- Выплаты по реквизитам банковских карт.
- Создание магазинов для работы с платежами.
- Просмотр аналитики и создание отчетов по магазинам.

Сервис включает в себя:

1. Личный кабинет (ЛК) — веб-приложение для мониторинга, аналитики и создания отчетов по операциям.
2. API — техническая реализация взаимодействия с сервисом, представленная двумя группами методов «Платежи» и «Выплаты».

DucatPay имеет микросервисную архитектуру, которая интегрируется в единый пользовательский интерфейс.

Доступ к веб-приложению осуществляется с помощью браузера, запускаемого на персональном устройстве пользователя. Интеграция с API реализуется средствами программного обеспечения пользователя.

DucatPay имеет сертификат и соответствует требованиям стандарта безопасности PCI DSS level 1.

1.2 Системные требования

ЛК DucatPay доступен для работы на всех видах устройств, поддерживающих работу браузера, такими как:

- персональный компьютер (ПК);
- ноутбук;
- планшет;
- мобильный телефон.

Для корректной работы в ЛК устройство пользователя должно обладать минимальными техническими характеристиками, приведенными в таблице 1.

Таблица 1 — Минимальные технические характеристики

Характеристики	Требование
Оперативная память	Не менее 0,5 Гб
Свободное место на диске	Не менее 100 Мб
Тип интернет-соединения	Ethernet, Wi-Fi
Скорость интернет-соединения	Не менее 128 Кбит/с

Требования к операционным системам и браузерам, установленным на устройстве пользователя, приведены в таблице 2.

Таблица 2 — Требования к операционным системам и браузерам

Операционная система и версия	Браузеры
Windows: 8/8.1, 10, 11	<ul style="list-style-type: none">• Microsoft Edge версии 122 и выше.• Яндекс Браузер версии 20.6 и выше.• Google Chrome версии 109 и выше.• Firefox версии 102 и выше.• Opera версии 95 и выше
Linux: <ul style="list-style-type: none">• Ubuntu 18.04 и выше.• Debian 10 и выше.• Fedora 32 и выше	<ul style="list-style-type: none">• Google Chrome версии 115 и выше.• Яндекс Браузер версии 20.6 и выше.• Firefox версии 110 и выше.• Opera версии 75 и выше
Android: 8.0 и выше	
macOS: Big Sur 11.7.10 и выше	<ul style="list-style-type: none">• Safari версии 14 и выше.• Firefox версии 110 и выше.• Opera версии 75 и выше.• Яндекс Браузер версии 20.6 и выше.• Google Chrome версии 115 и выше
iOS и iPadOS: 15.8.3 и выше	

Взаимодействие с API DucatPay должно осуществляться по защищенному протоколу (HTTPS). HTTP-запросы по не зашифрованному каналу не поддерживаются.

2 Поддержание жизненного цикла

2.1 Поставка экземпляра сервиса пользователю

DucatPay поставляется в виде веб-приложения, доступ к которому осуществляется через браузер. Для доступа к сервису пользователю необходимо перейти по ссылке в браузере и ввести логин и пароль от учетной записи. Устройство пользователя должно иметь доступ к сети Интернет.

DucatPay работает на серверных мощностях разработчика. Дополнительных настроек со стороны пользователя не требуется. Все необходимые для корректной работы сервиса данные, включая клиентские исходные коды, загружаются на устройство пользователя браузером автоматически в соответствии с действующими стандартами.

Исходные коды DucatPay хранятся в закрытом репозитории правообладателя, контроль версий осуществляется разработчиками с использованием специального сервиса. Пользователь не имеет доступа к исходным кодам сервиса.

2.2 Информация о совершенствовании сервиса

DucatPay совершенствуется и меняется в соответствии со своей стратегией развития. Предложения для совершенствования рассматриваются из внутреннего и внешнего источников.

Через внутренний источник поступают предложения от сотрудников правообладателя и рассматриваются руководителем проекта, исходя из обоснованности и степени полезного влияния на сервис.

Из внешнего источника поступают предложения от пользователей через обращение в техническую поддержку. Предложение проходит аналитику, чтобы исключить неверное использование сервиса. После успешного прохождения аналитики предложение рассматривается руководителем проекта.

Совершенствование и изменение функциональности остается на усмотрение руководителя проекта и либо отвергается, либо добавляется в очередь задач с определением приоритета критичности.

Стабильные версии сервиса выпускаются при исправлениях или добавлении полезных функций в виде релизов, доступных пользователям. Обновление версии DucatPay осуществляется силами разработчиков и не требует участия пользователей.

DucatPay разрабатывается с применением линейного подхода. Релизы проходят этапы: аналитики, проектирования, реализации, тестирования, внедрения и сопровождения.

Для контроля версий каждый релиз имеет свой номер:

- «X.Y», где X и Y — номер и сборка стабильной версии.
- «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, Z — номер версии с незначительными обновлениями или срочными исправлениями.

Выпуск стабильных версий и предстоящие технические работы сопровождаются информационной рассылкой для пользователей по электронной почте.

Выпуск незначительных обновлений и исправлений, как правило, не затрагивает пользователей и не препятствует работе в сервисе.

2.3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации DucatPay, могут быть решены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов сервиса.
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по обращению пользователя.

При возникновении неисправностей в работе сервиса либо необходимости в доработке, пользователь направляет обращение в техническую поддержку.

Обращения могут быть следующего вида:

- Инцидент — произошедший сбой в работе сервиса у одного пользователя со стороны заказчика.
- Проблема — сбой, повлекший за собой остановку или потерю работоспособности сервиса.
- Обслуживание — запрос на предоставление информации и консультации по работе в сервисе.
- Пожелания по доработке — запрос на внедрение изменений и улучшения работы сервиса.

3 Информация о пользователях и персонале

3.1 Уровень подготовки пользователя

Для работы с DucatPay пользователь должен иметь навык работы с любым из поддерживаемых интернет-браузеров, а также обладать базовыми навыками работы с персональным компьютером и мобильным телефоном. Знание соответствующей предметной области желательно, но не обязательно.

3.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку

Информация о сотрудниках правообладателя ООО "Дукат" и их компетенциях приведена в таблице 3.

Таблица 3 — Сотрудники правообладателя и их компетенции

№	Должность	Компетенции	Количество
1	Инженер технической поддержки	<ul style="list-style-type: none">• Коммуникативные навыки.• Клиентоориентированность.• Поиск и устранение причины неполадок.• Решение технических проблем.• Работа с тикет-системой	1
2	Системный администратор	<ul style="list-style-type: none">• Коммуникативные навыки.• Настройка, обслуживание и оптимизация инфраструктуры.• Эксплуатация прикладного уровня серверного оборудования.• Решение технических проблем	1

Примечание. Указанные специалисты являются штатными сотрудниками правообладателя.

4 Техническая поддержка

4.1 Условия предоставления услуг

Услуги технической поддержки оказываются только для пользователей, заключивших договор с ООО “Дукат”. На момент обращения договор должен являться действующим и не имеющим задолженности по оплате услуг.

В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу сервиса.

Поддержка пользователей осуществляется с 05:00 до 22:00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней. Время ответа на обращение — сутки.

4.2 Контакты

Обращения в техническую поддержку принимаются по электронной почте support@ducatpay.com.

4.3 Порядок обращения

При возникновении неисправностей в работе сервиса либо необходимости в доработке пользователь направляет обращение в техническую поддержку.

В обращении необходимо указать:

- Тему — краткое изложение сути обращения.
- Наименование или сайт ресурса, через который производилась оплата услуг.
- Подробное описание проблемы.
- Приложить скриншот экрана или видеофайл с воспроизведением ошибки (при наличии).
- Указать параметры системы, на которой произошла ошибка (версию операционной системы и тип устройства).

4.4 Обработка обращений

Обращения в техническую поддержку принимаются по электронной почте с использованием тикет-системы. Каждое входящее обращение сопровождается созданием заявки с присвоением уникального номера. Дальнейшее взаимодействие с пользователем происходит в рамках созданной заявки.

Сотрудники технической поддержки ежедневно обрабатывают и берут в работу входящие обращения с учетом установленной системы приоритетов.

Процесс обработки заявок сопровождается статусами:

- Новая (New) — новая заявка, работа над которой еще не началась.
- Открыта (Open) — заявка принята в работу сотрудником технической поддержки.
- Ожидание (Pending) — сотрудником технической поддержки отправлен запрос пользователю на уточнение данных, ожидание ответа.
- Решено (Solved) — конечный статус, отражающий завершение работы по заявке.
- Дубль (Duplicate) — статус для связывания текущей заявки, как дублирующей с ранней заявкой.

Техническая поддержка оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по заявке в случаях, когда указанной информации недостаточно для решения проблемы пользователя.

Обмен сообщениями с пользователем в рамках заявки осуществляется через комментарии в тикет-системе. Сообщения от технической поддержки, оставленные в комментарии к заявке, отправляются пользователю по электронной почте. Сообщения, отправленные пользователем в ответ на сообщение с номером заявки, автоматически отображаются в комментариях заявки.

В зависимости от содержания обращения, пользователю предоставляются все варианты решения проблемы либо предлагается обновление версии сервиса.

Пользователь обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию технической поддержке для своевременного решения ситуации.

4.5 Закрытие обращения

После отправки ответа пользователю работа по обращению считается завершенной. Заявка переводится в статус «Решено (Solved)» после получения технической поддержкой подтверждения от пользователя о решении вопроса.

В случае аргументированного несогласия пользователя с предоставленным ответом или закрытием заявки, работа по обращению возобновляется.

В случае отсутствия ответа от пользователя в течение 14 рабочих дней о завершении работы, заявка считается закрытой. Закрытие заявки может инициировать пользователь, если необходимость в ответе по каким-либо причинам более не требуется.

5 Контактная информация

Информация о юридическом лице компании:

Название компании: ООО "Дукат"

Юридический адрес: 630132, г. Новосибирск, ул. Красноярская, д. 35, БЦ
Гринвич

ИНН: 5405072651

ОГРН: 1225400015730

Е-mail: hello@ducatpay.com

Тел./факс: +7 (913) 902 79 72 — Андрей Берегич

Технический персонал размещается по адресу:

630132, г. Новосибирск, ул. Красноярская, д. 35, БЦ Гринвич

Адреса размещения серверов:

- 600902, обл. Владимирская, г. Владимир, мкр. Энергетик, ул. Поисковая, д. 1 к. 2
- 391434, обл. Рязанская, г. Сасово, ул. Пушкина, д. 21
- 248926, обл. Калужская, г. Калуга, проезд 1-й Автомобильный, зд. 8