

Описание процессов жизненного цикла ПО

Название программного обеспечения: Рег.облако

Предыдущие и (или) альтернативные названия программного обеспечения: Облачная платформа РЕГ.РУ, REG.CLOUD

Правообладателем ведется работа по развитию и обновлению функционала программного продукта «Рег.облако».

Процесс разработки (совершенствования ПО)

Модификация (доработка/совершенствование) программного продукта Рег.облако (далее — ПО) выполняется согласно поступающим от Заказчика/Правообладателя ПО запросам и предварительно закреплённому календарному плану развития (roadmap). Проводится оценка трудозатрат, согласование приоритетов и сроков, стоимости и деталей реализации функциональности. Запросы принимаются в форме бизнес-требований (БТ).

Перед выпуском новых релизов код покрывается функциональными и интеграционными тестами. Собранные образы приложений проверяются нагрузочными тестами. Разработка и тестирование ведётся в отдельных от продуктивной среды окружениях.

Разработка ведётся в режиме двухнедельных спринтов.

Основной процесс разработки задачи с уже описанными и утвержденным БТ:

1. Описываются функциональные и нефункциональные требования (ФТЗ, ТЗ)
2. Проводится командное ревью ФТЗ, ТЗ
3. Создается эпик-задача и декомпозируется на множество подзадач
4. Подзадачи попадают в спринт. Преходят в работу в порядке очереди, в соответствии с приоритетами.
5. После завершения разработки задачи отправляются на код-ревью
6. После успешного прохождения код-ревью задачи отправляются в очередь на тестирование
7. Из очереди на тестирование попадают в тестирование на staging. На этом этапе проходит ручное тестирование и пишутся автотесты тестировщиком. Если находятся баги, сразу исправляются разработчиком
8. После успешного тестирования попадают в очередь на деплой на production

9. Если на релиз менеджменте определено, что команда готова делать релиз по задачам, то осуществляется релиз, далее проходит тестирование релиза на production. Если находятся баги, они сразу исправляются разработчиком
10. После прохождения всех этапов задача переходит в готовое состояние.

Персонал, участвующий в разработке

- Руководитель разработки Облака
- Руководитель группы backend разработки
- 3 фронтенд программиста
- 3 бэкенд программиста
- 1 дизайнер интерфейсов
- 1 тестировщик

В процессе разработки задействованы только штатные сотрудники компании разработчика, находящиеся на территории РФ. Инфраструктура разработки также располагается на мощностях заказчика, располагаемых на территории РФ.

Процесс составления документации

Процесс разработки ПО сопровождается написанием документации следующих типов:

- Бизнес требования от заказчика
- Проектная документация
- Документация разработчиков
- Общедоступная документация по использованию/эксплуатации (справка), размещаемая на сайте заказчика

Поддержка ПО (процесс решения проблем)

Консультирование пользователей ПО осуществляется 24x7x365 в технической поддержке пользователей L1. Обращения регистрируются через сайт <https://help.reg.ru/support/#request>, и по номеру телефона, указанном на сайте [8 800 555-34-78](tel:88005553478)).

Для оперативного устранения выявляемых ошибок функционала реализована схема эскалации до следующих уровней поддержки ПО. На текущий момент существует три уровня поддержки:

1. Техническая поддержка клиентов (L1)
2. Поддержка и устранение проблем в эксплуатации (L2)

3. Поддержка и устранение проблем разработчиками (L3)

Возможные источники регистрации проблем, не требующих отлагательств:

1. От систем мониторинга и периодических автотестов
2. От клиентов ПО, путём обращения в ТП
3. От сотрудников компании

Массовые проблемы эскалируются до нужного уровня поддержки ПО посредством внутренней системы регистрации задач и в обязательном порядке доводятся до руководителей соответствующих подразделений поддержки и разработки. Применяется система регистрации, устранения и постмортем-разбора инцидентов.

Работоспособность ПО отслеживается различными автоматическими средствами мониторинга, проверяющими как части аппаратно-программного комплекса, так и работу бизнес-логики. В случае обнаружения проблем информация об инциденте передается сотрудникам команды эксплуатации (L2), одной из задач которых является обеспечение работоспособности сервисов в промышленном контуре. В случае необходимости инженеры команды эксплуатации эскалируют проблему в разработку (L3).

Персонал, участвующий в поддержке ПО (L1/L2)

- 15 сотрудников клиентской службы
- 4 сотрудника эксплуатации

Автоматизированный мониторинг параметров

Мониторинг покрывает системные метрики комплекса (показатели работы аппаратных метрик, метрик сетевой доступности, доступности и работоспособности ПО). Осуществляется при помощи VictoriaMetrics, nagios.

Бизнес метрики проверяются автоматизированными автотестами, дополнительно контролируются и визуализируются при помощи grafana.