

F6

ПО «F6 Transaction Fraud Protection»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла ПО

Оглавление

Термины и сокращения.....	3
#1 Общие сведения	5
1.1. Введение	5
1.2. Назначение ПО.....	5
1.3. Функциональные возможности ПО.....	5
#2 Процесс разработки ПО	6
2.1. Сбор и анализ требований к разработке ПО	6
2.2. Проектирование архитектуры ПО	6
2.3. Разработка ПО.....	6
2.4. Тестирование ПО перед эксплуатацией	7
2.5. Запуск ПО в промышленную эксплуатацию	7
2.6. Промышленная эксплуатация	8
2.7. Сопровождение ПО	8
#3 Совершенствование ПО.....	9
#4 Устранение неисправностей ПО	10
4.1. Устранение экстренных неисправностей ПО	10
#5 Техническая поддержка.....	11
#6 Информация о персонале	12
6.1. Персонал, обеспечивающий работу ПО на рабочих местах Заказчика	12
6.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку, аналитическую поддержку и модернизацию ПО «F6 Transaction Fraud Protection».....	12
#7 Информация о фактических адресах.....	14

Термины и сокращения

АС	Автоматизированная система
Заказчик	Лицо, использующее программное обеспечение на основании заключенного договора и эксплуатирующее его в своей инфраструктуре
Исполнитель	Работы Исполнителя на протяжении всего жизненного цикла могут выполняться: • АО «БУДУЩЕЕ»; • Компанией-интегратором, по выбору Заказчика
Операция	Отдельное действие или событие в системе, связанное с выполнением бизнес-процесса или обработкой данных и подлежащее анализу и учету
ПО	Программное обеспечение «F6 Transaction Fraud Protection»
Пользователь	Лицо, взаимодействующее с цифровыми каналами обслуживания Заказчика, в отношении которого применяется антифрод-защита
Разработчик	АО «БУДУЩЕЕ»
Скриншот	Изображение, «снимок» экрана ПК или мобильного устройства, на котором запечатлено содержимое экрана устройства
Транзакция	Зафиксированное финансовое действие, приводящее к изменению денежных средств, финансовых активов или обязательств между субъектами и подлежащее учёту, контролю и подтверждению
ТС	(«Технический Сервис») Система поддержки Заказчика, предназначенная для приема, обработки и сопровождения обращений, а также для обмена сообщениями в рамках технической поддержки. Технический сервис реализован в виде отдельного раздела «Служба поддержки» в панели управления «F6 Transaction Fraud Protection». В случае недоступности сервиса взаимодействие осуществляется по электронной почте fp-support@f6.ru
API	(«Application Programming Interface») Программный интерфейс, который позволяет разным системам обмениваться данными и взаимодействовать друг с другом по заранее определенным правилам
API Connector	Серверный модуль системы, предназначенный для интеграции backend-систем Заказчика с антифрод-платформой через API и обеспечения передачи транзакционных событий и получения результатов их обработки

On-premises

Модель развертывания программного обеспечения, при которой система устанавливается и эксплуатируется в собственной инфраструктуре Заказчика, без использования внешних облачных сервисов

#1 Общие сведения

1.1. Введение

Настоящий документ описывает процессы поддержания жизненного цикла программного обеспечения «F6 Transaction Fraud Protection» (далее — ПО, Transaction Fraud Protection). Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет его сопровождения в течение всего периода эксплуатации и совершенствования (проведения обновлений) согласно собственному плану разработки и по заявкам Заказчика.

1.2. Назначение ПО

«F6 Transaction Fraud Protection» — система, предназначенная для защиты пользователей и транзакций в момент их совершения. Она анализирует операции, оценивает риски, выявляет аномалии и маркирует подозрительные действия. Платформа автоматизирует расследования и обеспечивает полный цикл защиты в соответствии с требованиями регуляторов.

1.3. Функциональные возможности ПО

Функциональные возможности «F6 Transaction Fraud Protection» позволяют:

1. Выявлять хищения с использованием социальной инженерии, включая подложные сайты, мошеннические рассылки и звонки, а также активность в социальных сетях, за счет проверки транзакций;
2. Выявлять финансовые мошеннические операции, такие как хищения в системах дистанционного банковского обслуживания, карточное мошенничество, подмена платежных реквизитов и т. п.;
3. Выявлять мошенничество, связанное с использованием реквизитов, включенных в списки ФинЦЕРТ;
4. Выявлять кредитное мошенничество, включая подачу множественных заявок и использование похищенных персональных данных;
5. Проводить аналитику по сформированным инцидентам, выявляя взаимосвязи и типичные сценарии;
6. Маркировать транзакции по результатам проведенной аналитики с определением используемой схемы мошенничества.

#2 Процесс разработки ПО

Процесс разработки ПО включает в себя следующие этапы:

- Сбор и анализ требований к разработке ПО;
- Проектирование архитектуры ПО;
- Разработка ПО;
- Тестирование ПО перед эксплуатацией;
- Запуск ПО в промышленную эксплуатацию;
- Промышленная эксплуатация ПО;
- Сопровождение ПО.

2.1. Сбор и анализ требований к разработке ПО

На этапе сбора и анализа требований определяются потребности и ожидания всех заинтересованных сторон, включая функциональные и нефункциональные характеристики системы.

Основные этапы сбора и анализа требований к разработке ПО:

- Определение целей и задач, которые должно решать ПО;
- Определение ключевых заинтересованных сторон (Заказчик, Пользователи, разработчики и иной персонал);
- Сбор требований к ПО;
- Анализ и уточнение требований, оценка их реализуемости;
- Оценка рисков;
- Формирование плана и графика реализации проекта;
- Документирование требований и проектных решений;
- Согласование и утверждение требований.

2.2. Проектирование архитектуры ПО

Проектирование архитектуры ПО — процесс определения общей структуры системы, ее компонентов и модулей, а также способов их взаимодействия на основе утвержденных требований.

Проектирование архитектуры включает в себя следующие этапы:

- Выбор архитектурного стиля;
- Определение основных компонентов и модулей системы и способов их взаимодействия;
- Выбор технологий и инструментов разработки (языки программирования, базы данных и др.);
- Документирование архитектурных решений.

2.3. Разработка ПО

На этапе разработки осуществляется реализация проектных решений с помощью выбранных технологий и инструментов.

Разработка ПО включает в себя следующие этапы:

- Написание исходного кода ПО;
- Проверка кода на наличие ошибок и несоответствий;
- Проведение интеграционного тестирования;
- Отладка кода (исправление выявленных ошибок);
- Проверка кода для улучшения качества ПО, его производительности и безопасности;
- Интеграция компонентов ПО в единую систему, проверка их совместимости;
- Подготовка ПО к тестированию перед эксплуатацией.

2.4. Тестирование ПО перед эксплуатацией

Тестирование ПО перед эксплуатацией представляет собой оценку качества, функциональности, производительности и безопасности ПО с целью подтверждения его соответствия установленным требованиям.

Тестирование ПО включает в себя следующие этапы:

- Согласование архитектуры взаимодействия. Совместная проработка контрактов данных, форматов запросов и ответов между системами Заказчика и платформой;
- Организация доступа. Предоставление специалистам Исполнителя необходимых безопасных доступов к тестовой инфраструктуре Заказчика;
- Развертывание процессинга. Установка и настройка серверных компонентов платформы на инфраструктуре Заказчика (On-premises);
- Подготовка и внутренняя отладка. Настройка API Connector и проведение Исполнителем внутренних тестов для верификации базовой функциональности;
- Предоставление Заказчиком тестовых учетных данных (или среды) для проведения комплексного тестирования взаимодействия;
- Настройка административного интерфейса. Конфигурация проектов в системе, создание учетных записей для специалистов Заказчика и настройка панели управления;
- Проведение финальной проверки корректности интеграции и обмена данными.

2.5. Запуск ПО в промышленную эксплуатацию

Запуск ПО в промышленную эксплуатацию представляет собой процесс подготовки и развертывания ПО в целевой среде Заказчика и выполняется силами Исполнителя.

Запуск ПО в промышленную эксплуатацию включает в себя следующие этапы:

1. Развертывание ПО:
 - 1.1. Активация ПО на ограниченном количестве транзакций, направляемых из АС Заказчика;
 - 1.2. Согласование архитектуры взаимодействия. Совместная проработка контрактов данных, форматов запросов и ответов между системами Заказчика и платформой;
 - 1.3. Настройка точечных алгоритмов для борьбы с мошенничеством;
 - 1.4. Активация ПО на 100% транзакций.
2. Мониторинг запуска и сбор отзывов:
 - 2.1. Контроль получаемых данных, возникающих ошибок и пр.;
 - 2.2. Контроль обращений и жалоб со стороны Заказчиков;

2.6. Промышленная эксплуатация

Промышленная эксплуатация (далее — Эксплуатация) — это этап жизненного цикла, в рамках которого ПО используется в реальных рабочих условиях на постоянной основе.

Эксплуатация включает в себя следующие этапы:

- Разработка и корректировка разработанных атрибутов по требованию Заказчика;
- Контроль работоспособности ПО;
- Доработка и регулярное обновление ПО для устранения ошибок, повышения производительности, а также введения новых функций;
- Подготовка периодической отчетности по работоспособности и устранению неисправностей ПО;
- Поддержка актуальной документации.

2.7. Сопровождение ПО

В течение всего периода эксплуатации ПО Заказчику предоставляется сопровождение ПО, в рамках которого оказываются следующие услуги:

- Техническая поддержка Заказчика;
- Решение инцидентов (экстренных неисправностей), возникающих в процессе эксплуатации ПО;
- Устранение сбоев и ошибок, выявленных в ПО;
- Совершенствование ПО;
- Мониторинг производительности ПО;
- Оптимизация эффективности работы ПО;
- Поддержка актуальной технической документации на ПО;
- Уведомление об обновлениях и изменениях ПО;
- Обучение работе с функциональностью ПО.

#3 Совершенствование ПО

ПО на постоянной основе развивается и совершенствуется в рамках:

- Развития и добавления новых функциональных возможностей, позволяющих расширить области применения ПО;
- Оптимизации работы модулей ПО, обеспечивающей повышение производительности, скорости обработки данных и отказоустойчивости;
- Обновления пользовательского интерфейса.

Совершенствование ПО происходит за счет проведения модернизации в соответствии планом доработок Разработчика, а также с учетом заявок Заказчика по вопросам испытаний, установки и эксплуатации, поступающих через ТС.

#4 Устранение неисправностей ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть устранены следующими способами:

1. Массовое обновление компонентов ПО;
2. Выполнение индивидуальных работ техническим специалистом по запросу Заказчика.

В случае возникновения неисправности Заказчик направляет заявку через ТС с подробным описанием воспроизведенной проблемы (версия ПО, описание конфигурации, версия приложения Заказчика, прикрепленные скриншоты). Далее технический специалист выполняет следующие действия:

- Подтверждает наличие неисправности в соответствии с описанием проблемы, предоставленным Заказчиком;
- Тестирует неисправность в функциональности ПО и формирует отчет по результатам тестирования;
- Фиксирует задачу на устранение проблемы в текущем или ближайшем релизе обновления ПО либо консультирует Заказчика по корректности выполняемых действий.

Работы по устранению неисправностей в функциональности ПО выполняются силами Разработчика. В соответствии с внутренним планом выпуска обновлений подсистемы предоставляется исправленный механизм работы ПО.

Процессы устранения неисправностей осуществляются непрерывно и не требуют остановки функционирования ПО.

4.1. Устранение экстренных неисправностей ПО

В экстренном случае, когда ошибка препятствует полноценному использованию функциональности ПО, группа разработчиков подготавливает внеплановый выпуск обновления либо предоставляет исправленную версию ПО.

При возникновении экстренных неисправностей Заказчик направляет запрос через ТС со следующими данными:

- Четко сформулированная тема обращения;
- Версия приложения Заказчика, в рамках которого осуществляется эксплуатация ПО;
- Версия ПО;
- Пошаговое описание воспроизведения ошибки;
- Скриншоты, демонстрирующие наличие выявленной ошибки.

#5 Техническая поддержка

Техническая поддержка Заказчика осуществляется в соответствии с условиями контракта следующими способами:

- По электронной почте: fp-support@f6.ru;
- По номеру телефона: +7 495 984-33-64, +7 495 988-00-40;
- Через создание запроса во вкладке «Служба поддержки» по ссылке <https://tftp.<адрес в инфраструктуре заказчика>/service-desk/>.

В рамках технической поддержки Заказчика оказываются следующие услуги:

- Консультации по фактическому наличию и возможностям функциональности системы;
- Помощь в настройке и интеграции ПО;
- Помощь в эксплуатации ПО;
- Решение технических проблем;
- Пояснение принципов работы имеющихся механизмов ПО;
- Поиск, тестирование и фиксация выявленных ошибок;
- Предоставление актуальной документации по настройке, эксплуатации и использованию ПО.

Время работы технической поддержки: с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 UTC+3.

Фактический адрес размещения службы поддержки ПО «F6 Transaction Fraud Protection»: 115088, г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д. 1.

#6 Информация о персонале

6.1. Персонал, обеспечивающий работу ПО на рабочих местах Заказчика

К эксплуатации ПО допускаются лица, ознакомившиеся с эксплуатационной документацией ПО, размещенной в разделе «Справка» пользовательского интерфейса.

К эксплуатации ПО привлекается штатный персонал Заказчика, обладающий следующими навыками:

- Навыки работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- Опыт работы с электронными документами;
- Опыт использования веб-браузеров;
- Знания в соответствующей предметной области.

6.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку, аналитическую поддержку и модернизацию ПО «F6 Transaction Fraud Protection»

Специалисты, обеспечивающие техническую и аналитическую поддержку, а также развитие ПО, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- Знание функциональных возможностей ПО;
- Знание особенностей работы с ПО;
- Знание языков программирования в соответствии с должностными обязанностями: Java, Python, Go, JavaScript, TypeScript, Kotlin;
- Знание реляционных и нереляционных баз данных в соответствии с должностными обязанностями: Cassandra, ClickHouse, Elasticsearch;
- Знание средств мониторинга производительности серверов.

Должность	Компетенции	Выполняемые работы	Количество специалистов
Frontend-разработчик	JavaScript, React, TypeScript	Техническая поддержка; Аналитическое сопровождение; Разработка и совершенствование ПО	3
Backend-разработчик	JavaScript, TypeScript, Go, Kubernetes, Cassandra, Elasticsearch, ClickHouse, Kotlin	Техническая поддержка; Аналитическое сопровождение; Разработка и совершенствование ПО	9
Инженер интеграционных решений	JavaScript, TypeScript, Go, Kubernetes, Cassandra, Elasticsearch, ClickHouse, Kotlin	Техническая поддержка; Аналитическое сопровождение; Совершенствование ПО	3
Аналитики	Python, TypeScript, Go, Cassandra, Elasticsearch, ClickHouse	Техническая поддержка; Аналитическое сопровождение; Совершенствование ПО	6

DevOps-инженер	Kubernetes, FluxCD, Docker, GitLab CI\CD, Elasticsearch, Cassandra	Техническая поддержка; Аналитическое сопровождение; Совершенствование ПО	3
Тестировщики	Разработка автотестов, функционального и нагрузочного тестирования	Техническая поддержка; Аналитическое сопровождение; Совершенствование ПО	2
Технические писатели	Разработка документации	Техническая поддержка	2

#7 Информация о фактических адресах

Фактический адрес размещения разработчиков ПО «F6 Transaction Fraud Protection»

115088, г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д. 1

Фактический адрес размещения службы поддержки ПО «F6 Transaction Fraud Protection»

115088, г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д. 1

Контакты службы поддержки:

- По электронной почте: fp-support@f6.ru;
- По номеру телефона: +7 495 984-33-64, +7 495 988-00-40.

Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки ПО «F6 Transaction Fraud Protection»

ПО «F6 Transaction Fraud Protection» поставляется в виде контейнеризированного приложения (Docker-образа) и предназначено для развертывания в инфраструктуре Заказчика.