



F.A.C.C.T.

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«F.A.C.C.T. Fraud Protection»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла

Содержание

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 в коде	7
2.4 Проведение тестирования ПО перед эксплуатацией	7
2.5 Запуск в промышленную эксплуатацию ПО	8
2.6 Промышленная эксплуатация	8
2.7 Сопровождение ПО	9
3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО	10
4 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ ПО	11
4.1 Устранение экстренных неисправностей ПО	11
5 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА	13
6 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ	14
6.1 Персонал, обеспечивающий работу ПО на рабочих местах пользователей	14
6.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку, аналитическую поддержку и модернизацию ПО F.A.C.C.T. Fraud Protection	14
7 ИНФОРМАЦИЯ О ФАКТИЧЕСКИХ АДРЕСАХ	16

ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Термин	Описание
Дроппер	Зарегистрированный пользователь в системе заказчика передавший третьим лицам все необходимы данные и реквизиты для управления приложением или выполняющий указания третьих лиц за вознаграждение
Заказчик	Лицо, которое использует на законных основаниях ПО на основании заключенного договора
Исполнитель	Работы Исполнителя на протяжении всего жизненного цикла могут исполняться: • АО «БУДУЩЕЕ»; • Компанией-интегратором, по выбору Заказчика
ПО	Программное обеспечение «F.A.C.C.T. Fraud Protection»
Разработчик	АО «БУДУЩЕЕ»
Скриншот	Изображение, «снимок» экрана ПК или мобильного устройства, на котором запечатлено содержимое экрана устройства
ТС	(«Технический Сервис») Система взаимодействия Заказчика, позволяющая обмениваться сообщениями и создавать цепочки обращений, которая представляет из себя отдельный раздел «Службу Поддержки» в панели управления «F.A.C.C.T. Fraud Protection». В случае недоступности указанных систем формат взаимодействия осуществляется через электронный почтовый ящик

Mobile SDK (далее – SDK)	Модуль программного обеспечения «F.A.C.C.T. Fraud Protection» для встраивания в мобильные приложения
Web Snippet (далее – скрипт)	Модуль программного обеспечения «F.A.C.C.T. Fraud Protection» для встраивания в WEB приложения

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Введение

Настоящий документ описывает процессы поддержания жизненного цикла программного обеспечения «F.A.C.C.T. Fraud Protection» (далее — ПО, F.A.C.C.T. 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 Пользователей.

1.2 Назначение ПО

F.A.C.C.T. Fraud Protection — система для противодействия мошенничеству и защиты цифровой личности пользователя в цифровых каналах обслуживания, а также защиты цифровых ресурсов от ботов и предотвращения мошенничества. ПО позволяет выявлять и предотвращать мошенническую активность, а также улучшать пользовательский опыт в автоматизированных системах Заказчика.

1.3 Функциональные возможности ПО

Функциональные возможности F.A.C.C.T. Fraud Protection позволяют выявлять следующие виды мошенничества:

- хищения с использованием социальной инженерии (подложные сайты, мошеннические рассылки и звонки, социальные сети);
- мошенничество с учетной записью пользователя (несанкционированный доступ, множественные регистрации, несанкционированные действия от имени пользователя);
- финансовое мошенничество (хищения из систем дистанционного банковского обслуживания, карточное мошенничество, подмена реквизитов);
- мошенничество с использованием вредоносного программного обеспечения (веб-инъекции, мобильные трояны, несанкционированный удаленный доступ);
- отмывание денежных средств и финансирование терроризма (вывод средств через сеть связанных компаний или через "дропперов");
- кредитное мошенничество (подача множественных заявок, использование ворованных персональных данных);
- вредоносная бот-активность (перебор паролей, симуляция активности пользователя, автоматизированный сбор информации из открытых источников);
- иные виды мошеннической активности.

2 ПРОЦЕСС РАЗРАБОТКИ ПО

Процесс разработки ПО включает в себя:

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

2.1 Сбор и анализ требований к разработке ПО

На этапе сбора и анализа требований ПО определяются требования всех заинтересованных сторон, включая функциональные и нефункциональные требования.

Основные этапы сбора и анализа требований к разработке ПО:

- Определение основных задач и целей, которые должен решить проект ПО;
- Определение ключевых заинтересованных сторон (заказчики, пользователи, разработчики, другой персонал);
- Сбор требований к ПО;
- Анализ требований, их уточнение, пересмотр на точность и реализуемость;
- Оценка рисков;
- Создание плана и графика реализации проекта;
- Документирование требований и проектных планов;
- Согласование и утверждение требований.

2.2 Проектирование архитектуры ПО

Проектирование архитектуры ПО – это процесс определения общей структуры системы, ее компонентов и модулей, а также взаимодействия между компонентами системы на основе выработанных требований.

Проектирование архитектуры включает в себя следующие этапы:

- Определение архитектурного стиля;
- Определение основных модулей и компонентов системы, их взаимодействие;
- Выбор технологий (языки программирования, базы данных и т.д.) и инструментов для разработки ПО;

- Документирование архитектуры системы.

2.3 Разработка ПО в коде

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

Разработка ПО включает в себя следующие этапы:

- Написание исходного кода ПО с использованием выбранных технологий и инструментов;
- Проверка кода на наличие ошибок и несоответствий;
- Проведение интеграционного тестирования;
- Отладка кода (исправление обнаруженных ошибок);
- Проверка кода для улучшения качества ПО, его производительности и безопасности;
- Интеграция частей кода и модулей ПО в единую систему, проверка их совместимости;
- Подготовка к тестированию ПО перед эксплуатацией.

2.4 Проведение тестирования ПО перед эксплуатацией

Тестирование ПО перед эксплуатацией – это оценка качества ПО, его функциональности, производительности и безопасности. Цель тестирования заключается в подтверждении того, что ПО удовлетворяет установленным требованиям и корректно работает в различных условиях.

Тестирование включает в себя следующие этапы:

- Передача публичного RSA-ключа Заказчика (опционально);
- Организация пилотного стенда АС для защиты приложений Заказчика;
- Предоставление Заказчиком тестовой учетной записи в защищаемое приложение (в случае демонстрационной версии учетная запись не предоставляется – тестирующий создает ее самостоятельно);
- Подготовка клиентского модуля Web Snippet (далее – скрипт) или Mobile SDK (далее – SDK), их внутреннее тестирование;
- Получение эталонных компонент защищаемого приложения (штатные js, forms, iframe, etc.);
- Внесение изменений в пилотный стенд АС;

- Внесение изменений в конфигурацию балансировщика Заказчика для передачи сетевых пакетов данных из скрипта и SDK на перенаправление (опционально).

2.5 Запуск в промышленную эксплуатацию ПО

Запуск в промышленную эксплуатацию – это процесс подготовки окружения для развертывания ПО на целевой среде Заказчика. Запуск в промышленную эксплуатацию осуществляется силами Исполнителя.

Запуск в промышленную эксплуатацию включает следующие этапы:

1. Развертывание ПО:

- Активация Fraud Protection на выделенном сегменте клиентов (с одного из серверов по региональному признаку);
- Согласование перечня доверенных устройств/клиентов со стороны Заказчика для обновления эталонных компонент АС Заказчика
- Обновление эталонных компонент защищаемого приложения Заказчика (js, forms, iframe, etc.) с использованием доверенных устройств/клиентов со стороны Заказчика;
- Активизация Fraud Protection на 100% клиентов;

2. Мониторинг запуска и сбор отзывов:

- Контроль получаемых данных, возникающих ошибок и пр.;
- Контроль обращений/жалоб клиентов;
- Контроль нагрузки.

2.6 Промышленная эксплуатация

Промышленная эксплуатация (далее – эксплуатация) – это этап жизненного цикла, когда установленное ПО используется в реальных рабочих условиях на постоянной основе.

Промышленная эксплуатация включает в себя следующие этапы:

- Аналитическое сопровождение и работы по выявлению аномалий и мошеннической активности среди клиентов Заказчика;
- Обработка выявляемых событий и предоставление обратной связи;
- Тонкая настройка правил выявления мошеннической активности;
- Контроль работоспособности АС Заказчика;
- Контроль работоспособности ПО;
- Доработка и регулярное обновление ПО для устранения ошибок, повышения производительности, а также введения новых функций;

- Периодическая отчетность по работоспособности и устранением 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 Пользователей;
- 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 по ПО;
- Уведомление об обновлениях и изменениях ПО;
- Обучение новых пользователей.

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО

ПО на постоянной основе подвергается развитию и улучшению в рамках процессов:

- 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 модернизаций ПО в соответствии с собственным планом доработок, а также с учетом заявок клиентов по вопросам испытаний установки и эксплуатации, полученных через ТС.

4 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ ПО

Неисправности, которые были выявлены в ходе полноценной эксплуатации ПО, могут быть исправлены следующими способами:

1. Массовое обновление компонентов ПО;
2. Единичная работа технического специалиста по запросу Пользователя.

В случае возникновения неисправности клиент направляет заявку через ТС с подробным описанием воспроизведенной проблемы (версия ПО, описание конфигурации, версия приложения клиента, прикрепленные скриншоты). Затем технический специалист проводит следующие действия:

- подтверждает наличие неисправности в соответствии с описанием проблемы от Заказчика;
- тестирует неисправность в функционале ПО и создает отчет по результатам тестирования;
- фиксирует задачу на исправление проблемы в текущий или ближайший релиз обновления ПО или консультирует клиента по корректности выполняемых действий.

Задачи по устранению неисправностей в функционале ПО осуществляются силами Разработчика. В соответствии с внутренним планом выхода обновлений подсистемы предоставляется исправленный механизм работы ПО.

Процессы по устранению неисправностей протекают непрерывно, без остановки функционирования ПО.

4.1 Устранение экстренных неисправностей ПО

В экстренном случае, когда ошибка препятствует полноценному использованию функционала ПО, группа разработчиков готовит внеплановый выход обновления или предоставляет исправленную версию ПО.

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

- Четко сформулированная тема обращения;
- Версия приложения заказчика, на которой осуществляется эксплуатация ПО;
- Версия ПО;
- Пошаговое описание воспроизведения ошибки;
- Скриншоты, демонстрирующие наличие найденной ошибки.

5 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

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

- по электронной почте: fp@facct.ru;
- по номеру телефона: +7 495 984-33-64;
- через создание запроса во вкладке «Служба поддержки» по ссылке <https://fp.facct.ru/service-desk/>.

В рамках технической поддержки Пользователей оказываются следующие услуги:

- консультация по фактическому наличию имеющегося функционала в системе;
- помощь в настройке и интеграции ПО;
- помощь в эксплуатации ПО;
- решение технических проблем;
- пояснение принципов работы имеющихся механизмов ПО;
- поиск, тестирование и фиксирование найденных ошибок;
- предоставление актуальной документации по настройке, эксплуатации и работе ПО.

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

Фактический адрес размещения службы поддержки ПО «F.A.C.C.T. Fraud Protection»: 115088, г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д. 1.

6 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

6.1 Персонал, обеспечивающий работу ПО на рабочих местах пользователей

К эксплуатации ПО допускаются лица, ознакомившиеся с документацией по эксплуатации ПО в разделе «Помощь» пользовательского интерфейса ПО.

К эксплуатации ПО привлекается штатный персонал Заказчика, имеющий следующие навыки:

- навыки работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- опыт работы с электронными документами;
- опыт использования web-браузеров;
- Знания в соответствующей предметной области.

6.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку, аналитическую поддержку и модернизацию ПО F.A.C.C.T. Fraud Protection

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

- знание функциональных возможностей ПО;
- знание особенностей работы с ПО;
- знание языков программирования, исходя из должностных обязанностей: Java, Python, GO, JavaScript, TypeScript, Kotlin;
- знание реляционных и не реляционных БД, исходя из должностных обязанностей: Cassandra, ClickHouse, Elasticserch;
- 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 авто тестов, функционального и нагрузочного тестирования	Техническая поддержка; Аналитическое сопровождение; Совершенствование ПО.	2
Технические писатели	Разработка документации	Техническая поддержка; Аналитическое сопровождение; Совершенствование ПО.	2

7 ИНФОРМАЦИЯ О ФАКТИЧЕСКИХ АДРЕСАХ

Фактический адрес размещения разработчиков ПО F.A.C.C.T. Fraud Protection

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

Фактический адрес размещения службы поддержки ПО F.A.C.C.T. Fraud Protection

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

Контакты службы поддержки:

- Электронная почта: fp@facct.ru
- Телефон: +7 495 984-33-64

Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки ПО F.A.C.C.T. Fraud Protection

ПО F.A.C.C.T. Fraud Protection поставляется в виде облачного сервиса и размещается на удаленных серверах компании АО «Селектел» по адресу:

188683, Санкт-Петербург, Ленинградская область, г.п. Дубровка, ул. Советская, дом 1, Литера Б.