

# Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Программа для ЭВМ "Insure.Pro" для автоматизации работы страховой компании»

## Введение

Программное обеспечение «**Insure.Pro**» представляет собой конструктор, предназначенный для автоматизации ключевых бизнес-процессов страховых компаний.

Система реализует функции гибкой настройки страховых продуктов и тарифов, управления нормативно-справочной информацией, конструирования математических моделей и бизнес-правил (формул).

## Процессы жизненного цикла программного обеспечения:

### 1. Процесс разработки

Программное обеспечение «**Insure.Pro**» разрабатывается российской компанией **ООО "Вебрайз"**, расположенной по адресу: **121471, город Москва, Можайское ш., д. 29, э 1 пом VI к 39 оф 12**

Целью разработки является создание современного, надежного и высокопроизводительного инструмента для цифровой трансформации страхового бизнеса, позволяющего участникам рынка самостоятельно управлять продуктовой линейкой и сокращать время вывода новых продуктов.

Этапы процесса разработки включают:

#### 1.1. Проектирование

- **Анализ предметной области:** Изучение актуальных потребностей рынка страховых услуг, анализ изменений в законодательстве (в т.ч. указания ЦБ РФ), сбор обратной связи от действующих заказчиков.
- **Формирование требований:** Определение функциональных и нефункциональных требований к новым модулям и функциям (производительность, безопасность, масштабируемость).
- **Разработка архитектуры:** Проектирование архитектуры, схем данных, API-интерфейсов для обеспечения гибкости и надежности системы.

#### 1.2. Разработка и реализация

- **Программная реализация:** Написание кода backend-части (C#) и frontend-части (TypeScript, React). Реализация визуального конструктора формул, модулей справочников и шаблонов.
- **Создание документации:** Подготовка и актуализация руководства пользователя, инструкции по началу работы.
- **Исправление дефектов:** Оперативное устранение ошибок, выявленных в процессе разработки или на этапе тестирования.

#### 1.3. Тестирование

- **Функциональное тестирование:** Проверка корректности работы всех модулей (Справочники, Формулы, Шаблоны) согласно требованиям.
- **Модульное и интеграционное тестирование:** Проверка корректности вычислений формул, логики работы бизнес-правил и взаимодействия между компонентами системы.

- **Нагрузочное тестирование:** Проверка производительности и стабильности системы при высоких нагрузках (имитация работы крупной страховой компании с большим количеством одновременных пользователей и расчетов).
- **Тестирование безопасности:** Регулярная проверка системы на наличие уязвимостей.

Работы по разработке, модернизации и поддержанию актуальности программного обеспечения выполняются специалистами ООО «Вебрайз». Текущий штат проектной команды, непосредственно занятой в разработке и поддержке «Insure.Pro», составляет **6 человек**.

## 2. Процесс сопровождения и развития ПО

Сопровождение программы «**Insure.Pro**» осуществляется разработчиком программного обеспечения — **ООО "Вебрайз"**

В состав процесса входят следующие направления:

### 2.1. Сопровождение системы (DevOps и администрирование)

- Обеспечение бесперебойной работы инфраструктуры
- Мониторинг доступности и производительности системы (24/7).
- Регулярное резервное копирование данных и обеспечение возможности восстановления.
- Установка обновлений безопасности и патчей для компонентов инфраструктуры.

### 2.2. Техническая поддержка пользователей и администраторов

- Консультации по первичной настройке системы и наполнению справочников.
- Помощь в диагностике и решении проблем, возникающих при работе с функционалом.
- Прием и обработка заявок на доработку и улучшение функционала.
- Информирование пользователей о плановых технических работах и обновлениях.

**Каналы связи со службой поддержки:**

Канал связи	Контактные данные	Примечание
Электронная почта	sales@webrise.ru	Основной канал для приема обращений, заявок на доработку и инцидентов.
Телефон	+74957243801	Горячая линия поддержки для администраторов системы (в рабочее время).
Почтовый адрес	121471, город Москва, Можайское ш., д. 29, э 1 пом VI к 39 оф 12	Для официальной корреспонденции.

Приём обращений по электронной почте осуществляется круглосуточно. Обработка запросов и телефонная поддержка производятся в рабочее время: **с понедельника по пятницу, с 09:00 до 20:00 по московскому времени.**

### 2.3. Модернизация и обновление программного обеспечения

В процессе модернизации ПО «**Insure.Pro**» выполняется доработка системы и выпуск новых версий. Это направлено на исправление обнаруженных ошибок, внедрение нового функционала, а также приведение решения в соответствие с актуальными требованиями рынка и изменениями в законодательстве РФ.

Процедура обновления включает:

- удаление устаревших версий компонентов;
- установку актуальных сборок программного обеспечения;

Обновлённые версии программного обеспечения внедряются исключительно силами разработчика в рамках действующего соглашения об уровне обслуживания с соблюдением требований информационной безопасности и минимизацией влияния на работу системы.

**В рамках модернизации выполняются:**

- Выявление и исправление ошибок
- Прием, анализ и реализация предложений от конечных пользователей.
- Техническая экспертиза запрашиваемого функционала и оценка трудозатрат.
- Внедрение новых функций и модулей
- Адаптация ПО к изменениям в законодательстве и новым требованиям информационной безопасности.
- Предоставление описания внесенных изменений для администраторов системы.

**Участие пользователей в модернизации:**

Пользователи и заказчики могут участвовать в процессе модернизации, направляя свои предложения по улучшению функциональности и развитию продукта на адрес электронной почты **sales@webrise.ru** или через личного менеджера. Все обращения проходят техническую оценку командой разработки и при признании их целесообразности и востребованности для широкого круга клиентов включаются в план последующих релизов.

### **3. Информация о персонале, необходимом для сопровождения системы «Insure.Pro»**

Численность персонала, задействованного в разработке и поддержке, может незначительно изменяться в зависимости от текущей дорожной карты развития продукта и количества обслуживаемых клиентов. Команда технической поддержки и разработки функционирует в соответствии с регламентами компании и полностью укомплектована специалистами необходимой квалификации. Таким образом, ООО «Вебрайз» обладает всеми необходимыми ресурсами для обеспечения полного жизненного цикла ПО «Insure.Pro».

<b>Роль</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Квалификация</b>
<b>DevOps-инженер / Системный архитектор</b>	1	Опыт администрирования Linux, управления облачными инфраструктурами (Yandex.Cloud / AWS), работы с системами контейнеризации (Docker, Kubernetes), базами данных (PostgreSQL), CI/CD (GitLab CI).
<b>Инженер технической поддержки</b>	1	Навыки общения с пользователями, понимание бизнес-процессов страхования, знание функционала Insure.Pro на уровне эксперта, способность диагностировать проблемы пользователей и помогать в их решении.
<b>Backend-разработчик</b>	1-2	Опыт разработки на C#, знание фреймворков .net, опыт проектирования REST API, работы с PostgreSQL, понимание принципов микросервисной архитектуры и асинхронного взаимодействия.

Роль	Кол-во	Квалификация
<b>Frontend-разработчик</b>	1-2	Опыт разработки на TypeScript и React, знание стейт-менеджеров (Redux/Zustand), опыт работы с визуальными конструкторами, верстка интерфейсов.
<b>Тестировщик (QA)</b>	1	Опыт ручного и автоматизированного тестирования веб-приложений, навыки написания тест-кейсов, знание HTTP, REST API, опыт работы с Postman, понимание специфики математических расчетов.
<b>Бизнес-аналитик / Системный аналитик</b>	1	Глубокое понимание страхового рынка и продуктов, опыт формализации бизнес-требований для разработки ПО. Написание технической документации.