

F6

ПО «F6 Session Fraud Protection»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла ПО

Оглавление

Термины и сокращения	3
#1 Общие сведения	4
1.1. Введение	4
1.2. Назначение ПО.....	4
1.3. Функциональные возможности ПО.....	4
#2 Процесс разработки ПО	5
2.1. Сбор и анализ требований к разработке ПО	5
2.2. Проектирование архитектуры ПО	5
2.3. Разработка ПО.....	5
2.4. Тестирование ПО перед эксплуатацией	6
2.5. Запуск ПО в промышленную эксплуатацию	6
2.6. Промышленная эксплуатация	7
2.7. Сопровождение ПО	7
#3 Совершенствование ПО	8
#4 Устранение неисправностей ПО	9
4.1. Устранение экстренных неисправностей ПО	9
#5 Техническая поддержка	10
#6 Информация о персонале	11
6.1. Персонал, обеспечивающий работу ПО на рабочих местах Заказчика	11
6.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку, аналитическую поддержку и модернизацию ПО «F6 Session Fraud Protection».....	11
#7 Информация о фактических адресах	13

Термины и сокращения

АС	Автоматизированная система
Дроппер	Зарегистрированный в системе Заказчика Пользователь, передающий третьим лицам данные и реквизиты, необходимые для управления приложением или совершения операций, либо выполняющий указания третьих лиц за вознаграждение
Заказчик	Лицо, использующее программное обеспечение на основании заключённого договора и эксплуатирующее его в своей инфраструктуре
Исполнитель	Работы Исполнителя на протяжении всего жизненного цикла могут выполняться: <ul style="list-style-type: none">• 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 учёту
ПО	Программное обеспечение «F6 Session 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
ТС	(«Технический Сервис») Система поддержки Заказчика, предназначенная для приёма, 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 Session Fraud Protection». В случае недоступности сервиса взаимодействие осуществляется по электронной почте
Mobile SDK	Модуль программного обеспечения «F6 Session Fraud Protection» для встраивания в мобильные приложения
RSA	Криптографический алгоритм асимметричного шифрования, использующий пару ключей (публичный и приватный) для защиты данных и обеспечения безопасного обмена информацией
Web Snippet	Модуль программного обеспечения «F6 Session Fraud Protection» для встраивания в веб-приложения

#1 Общие сведения

1.1. Введение

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

1.2. Назначение ПО

«F6 Session 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 «F6 Session Fraud Protection» позволяют:

1. Выявлять хищения с использованием социальной инженерии, включая подложные сайты, мошеннические рассылки и звонки, а также активность в социальных сетях;
2. Выявлять мошеннические действия с учётной записью пользователя: несанкционированный доступ, множественные регистрации, выполнение несанкционированных действий от имени пользователя;
3. Выявлять финансовые мошеннические операции, такие как хищения в системах дистанционного банковского обслуживания, карточное мошенничество и подмена платёжных реквизитов;
4. Выявлять мошеннические операции с использованием вредоносного программного обеспечения, включая веб-инъекции, мобильные трояны и несанкционированный удалённый доступ;
5. Выявлять отмыwanie денежных средств и финансирования терроризма, включая вывод средств через сеть связанных компаний либо с использованием так называемых «дропперов» (подставных получателей);
6. Выявлять кредитное мошенничество, включая подачу множественных заявок и использование похищенных персональных данных;
7. Выявлять вредоносную бот-активность, включая перебор учётных данных, имитацию действий пользователя и автоматизированный сбор информации из открытых источников;
8. Оценивать конечных пользователей на основе сведений о приложениях, установленных на используемых ими устройствах;
9. Выявлять факты использования браузеров в режиме «инкогнито» при выполнении операций.

#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 требования всех заинтересованных сторон, включая функциональные и нефункциональные.

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, её компонентов и модулей, а также способов их взаимодействия на основе утверждённых требований.

Проектирование архитектуры включает в себя следующие этапы:

- Выбор архитектурного стиля;
- Определение основных компонентов и модулей системы и 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 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:

- Предоставление Заказчиком публичного RSA-ключа (опционально);
- Организация пилотного стенда АС для защиты приложений Заказчика;
- Предоставление Заказчиком тестовой учётной записи в защищаемое приложение (в случае демонстрационной версии учётная запись не предоставляется — тестирующий создаёт её самостоятельно);
- Подготовка пользовательского модуля Web Snippet (далее — скрипт) или Mobile SDK (далее — SDK), их внутреннее тестирование;
- Получение эталонных компонентов защищаемого приложения (штатные JavaScript-файлы, формы, iframe и иные элементы);
- Внесение изменений в конфигурацию пилотного стенда АС;
- Внесение изменений в конфигурацию балансировщика Заказчика для передачи сетевых данных, формируемых скриптом и SDK, на обработку в систему (опционально).

2.5. Запуск ПО в промышленную эксплуатацию

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

Запуск ПО в промышленную эксплуатацию включает в себя следующие этапы:

1. Развёртывание ПО:
 - 1.1. Активация ПО на ограниченном количестве Пользователей, направляемых из АС Заказчика;
 - 1.2. Согласование перечня доверенных устройств и (или) пользователей со стороны Заказчика, используемых для обновления эталонных компонентов автоматизированной системы.
 - 1.3. Настройка точечных алгоритмов для борьбы с мошенничеством;
 - 1.4. Активация ПО на 100% Пользователей.
2. Мониторинг запуска и сбор отзывов:
 - 2.1. Контроль получаемых данных, возникающих ошибок и пр.;
 - 2.2. Контроль обращений и жалоб Пользователей;
 - 2.3. Контроль нагрузки.

2.6. Промышленная эксплуатация

Промышленная эксплуатация (далее — эксплуатация) — это этап жизненного цикла, в рамках которого 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 Пользователей Заказчика;
- Обработка выявляемых событий и предоставление обратной связи;
- Тонкая настройка правил выявления мошеннической активности;
- Мониторинг работоспособности АС Заказчика в части обмена данными с системой;
- 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 следующих 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 счёт проведения модернизаций в соответствии с собственным планом доработок, 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 воспроизведённой 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 отчёт по результатам тестирования;
- Фиксирует задачу на устранение проблемы в текущем или ближайшем релизе обновления ПО либо консультирует Пользователя 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 экстренных случаях, 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:

- Чётко 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 «Поддержка» по ссылке <https://ru.fp.f6.security/service-desk/>.

В рамках технической поддержки Заказчика оказываются следующие услуги:

- Консультации по фактическому наличию и функциональным возможностям 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 Session 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, размещённой 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 Session 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 Session Fraud Protection»

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

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

ПО «F6 Session Fraud Protection» поставляется в виде облачного сервиса и размещается на удалённых серверах компании АО «Селектел» по адресу: 188683, Ленинградская область, Всеволожский район, г.п. Дубровка, ул. Советская, дом 1, литера Б