



# **BFS OmniVideo**

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

## Содержание

1. Введение .....	3
2. Информация о процессе разработки и сопровождения .....	3
2.1. Информация о процессе разработки.....	3
2.2. Информация о процессе сопровождения .....	3
3. Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
3.1. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения .....	4

# 1. Введение

Программное обеспечение BFS OmniVideo было разработано в соответствии с потребностями финансовых организаций для удаленного обслуживания клиентов. Программная платформа, устанавливаемая во внутреннюю сеть финансовой организации, даёт возможность организовать полноценный видео колл-центр, позволяющий удалённо обслуживать клиентов из различных каналов обращений: устройства самообслуживания (банкоматы, инфо-киоски и т.п.), веб-сайты, мобильные приложения, автоматически распределяя обращения на профильных сотрудников для консультации по заранее сформированным и заведенным в программе сценариям.

## 2. Информация о процессе разработки и сопровождения

### 2.1. Информация о процессе разработки

Программное обеспечение BFS OmniVideo разрабатывается российской компанией ООО «БФС ИнноТех» по адресу: Краснодарский край, г.Сочи, Триумфальный проезд 1, офис 1-005.

Процесс разработки включает в себя:

- разработку новых модулей и функций;
- комплексное интеграционное и регрессионное тестирование;
- исправление найденных ошибок;
- исправление проблем совместимости;
- разработку документации и инструкций.

Создание, изменение, модернизация программы «BFS OmniVideo» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «БФС ИННОТЕХ» в количестве 9 человек.

Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом разработки, а также в случае выявленных проблем с совместимостью у конечных потребителей.

### 2.2. Информация о процессе сопровождения

Сопровождение BFS OmniVideo осуществляется компанией-разработчиком программного обеспечения – ООО «БФС ИнноТех» .

Процесс сопровождение включает в себя:

- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- помощь в конфигурации всех компонент платформы;
- консультирование по работе в ПО.

Вопросы и предложения по работе и доработке системы необходимо направлять по адресу [support@bfs-it.ru](mailto:support@bfs-it.ru) или на персональную почту менеджера проекта, который выделяется на каждого Заказчика. Прием и обработка вопросов осуществляется по рабочим дням с 8:00 до 20:00 по московскому времени.

## 3. Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла BFS OmniVideo осуществляется за счет сопровождения системы в течение всего периода эксплуатации конечным Заказчиком.

Сопровождение системы необходимо для отсутствия простоя в работе организации Заказчика по причине невозможности функционирования системы (аварийная ситуация, ошибки в работе системы) и обеспечения гарантий корректного функционирования системы и дальнейшего развития её функциональности.

Сопровождение системы также включает в себя проведение модернизаций системы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика с целью расширения функциональности или исправления ошибок в системе.

Модернизация системы осуществляется путем модификации программного обеспечения по заявкам пользователей, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставления Заказчику неисключительных прав на использование новых версий системы, полученных в результате модернизации.

### 3.1. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения

Администраторы системы должны обладать навыками администрирования операционных систем семейства Linux, общими знаниями по работе с СУБД, а также иметь опыт работы с PostgreSQL.

В состав персонала, необходимого для обеспечения эксплуатации, должны входить:

- Администратор ОС;
- Администратор базы данных;

В состав персонала, необходимого для поддержания Системы в функциональном состоянии, должны входить:

- Менеджер проекта;
- Технический писатель;

Состав персонала для обеспечения эксплуатации приведен в таблице ниже:

Роль	Количество	Квалификация
Администратор ОС	1	Квалификация системного администратора; Навыки администрирования операционной Системы ОС Ubuntu, навыки работы с docker
Администратор БД	1	Навыки администрирования баз данных семейства PostgreSQL
Менеджер проекта	1	Классификация руководителя проекта. Навыки управления проектами
Технический писатель	1	Подготовка технической документации по системе, знание внутренних отраслевых и нормативных актов по подготовке и внедрению ПО.

Численность персонала определяется исходя из текущего объема задач. В системе предполагается наличие минимум одного исполнителя для каждой роли.

Поддержка и администрирование системы могут осуществляться как непосредственно сотрудниками Заказчика, так и согласно договору поддержки сотрудниками ООО «БФС ИнноТех».

ООО «БФС ИнноТех» полностью укомплектовано необходимым персоналом для поддержки и администрирования поставляемого программного решения для чего в компании предусмотрены следующие должности:

1. Руководитель отдела разработки программного обеспечения – 1 чел.
2. Ведущий разработчик программного обеспечения – 1 чел.
3. Ведущий разработчик БД – 1 чел.
4. Старший разработчик программного обеспечения – 1 чел.
5. Разработчик программного обеспечения – 2 чел.

6. Старший системный аналитик – 1 чел.
7. Тестировщик программного обеспечения – 1 чел.
8. Руководитель проектов – 1 чел.

Таким образом, специалисты ООО «БФС ИнноТех» обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.