



# **BFS Terminal**

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 Terminal было разработано в соответствии с потребностями финансовых организаций для обслуживания клиентов в устройствах самообслуживания (банкоматы, информационные киоски, автоматизированные депозитные машины). Программный продукт, устанавливаемый на устройства самообслуживания, даёт возможность организовать полноценное обслуживание клиентов, в рамках которого, в зависимости от комплектации устройства самообслуживания, клиенты могут выполнять финансовые операции: управление счетами, снятие и внесение наличных, а также оплату различных услуг, по картам различных платежных систем, например, МИР, Visa, MasterCard и т.п. и получать полный спектр услуг по заранее сформированным и заведенным в программе сценариям, присущим данному формату обслуживания.

## 2. Информация о процессе разработки и сопровождения

### 2.1. Информация о процессе разработки

Программное обеспечение BFS Terminal 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 как для реализации различных бизнес-функций, так и в части поддержки новых периферийных модулей;
- комплексное интеграционное и регрессионное тестирование;
- исправление найденных ошибок;
- исправление проблем совместимости;
- разработку документации и инструкций.

Создание, изменение, модернизация программы «BFS Terminal» 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 в ходе эксплуатации программного обеспечения у конечных потребителей.

### 2.2. Информация о процессе сопровождения

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

Процесс сопровождения включает в себя:

- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- помощь в конфигурации всех компонент программного обеспечения;
- 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 Terminal осуществляется за счет сопровождения системы в течение всего периода эксплуатации конечным Заказчиком на устройствах самообслуживания.

Сопровождение системы необходимо для отсутствия простоя в предоставлении услуг конечным клиентам 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

Персонал Заказчика, который работает с поставляемым программным обеспечением должен обладать навыками работы и обслуживания устройств самообслуживания, находящихся в эксплуатации у Заказчика.

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

- инженер отдела сопровождения программного обеспечения;
- администратор ОС.

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

- менеджер проекта;
- сотрудник службы информационный безопасности;
- инженер отдела мониторинга;
- технический писатель

Состав персонала для обеспечения эксплуатации приведен в таблице ниже:

Роль	Количество	Квалификация
Администратор ОС	1	Квалификация системного администратора; Навыки администрирования операционных систем семейства Windows и Linux.
Инженер отдела сопровождения программного обеспечения	Зависит от количества эксплуатируемых в финансовой организации устройств. Определяется формулой: 1 человек на две модели устройств	Навыки работы с устройствами самообслуживания, эксплуатируемого в организации. Понимание технологии систем электронных расчетов с использованием пластиковых карт
Менеджер проекта	1	Классификация руководителя проекта. Навыки управления проектами
Инженер отдела мониторинга	Зависит от количества эксплуатируемых в финансовой организации устройств. Определяется формулой: 1 человек на 50 устройств	Понимание технологии систем электронных расчетов с использованием пластиковых карт, знания специфики работы устройств самообслуживания
Сотрудник службы информационный безопасности	1 человек	Навыки построения инфраструктуры, отвечающей

		требованиям PCI DSS для устройств самообслуживания.
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» совместно с профильными подразделениями Заказчика.

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. Старший разработчик программного обеспечения – 1 чел.
4. Разработчик программного обеспечения – 2 чел.
5. Старший системный аналитик – 1 чел.
6. Тестирующий программного обеспечения – 1 чел.
7. Руководитель проектов – 1 чел.
8. Технический писатель – 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.