

ДОКУМЕНТАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯ ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА, В ТОМ ЧИСЛЕ
УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ, А ТАКЖЕ
ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ

СИСТЕМА МОДЕЛИРОВАНИЯ ПРОЦЕССОВ ПОДГОТОВКИ И ПЕРЕРАБОТКИ
НЕФТИ И ГАЗА PROGRESS

Содержание

1. Общие сведения	3
1.1 Полное наименование программного комплекса и его условное обозначение	3
1.2 Термины	3
2.ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО	4
2.1. Поддержание жизненного цикла ПО	4
2.2. Перечень услуг, оказываемых в рамках технической поддержки при внедрении ПО	4
2.3. Перечень услуг, оказываемых в рамках технической поддержки пользователей ПО.	5
2.4. Информация о персонале, необходимом для поддержки жизненного цикла ПО	5

1. Общие сведения

1.1 Полное наименование программного комплекса и его условное обозначение

Полное наименование: Processes of Oil and Gas Refining Simulation System (Система моделирования процессов подготовки и переработки нефти и газа).

Условное обозначение: PROGRESS.

1.2 Термины

ПО	Processes of Oil and Gas Refining Simulation System (Система моделирования процессов подготовки и переработки нефти и газа).
Разработчик	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования Национальный исследовательский Томский политехнический университет (ФГАОУ ВО НИ ТПУ)
ТП	Техническая поддержка
Заказчик	Организация, внедрившая ПО для использования

2.ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

2.1. Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО обеспечивается за счет его сопровождения и обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации в соответствии с планом Разработчика. При формировании планов учитываются:

- изменения законодательства Российской Федерации;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО;
- Проведение работ по оптимизации сервисов с целью совершенствования пользовательского интерфейса, повышения производительности работы ПО.

При формировании планов развития могут также учитываться предложения Заказчика, направленные на реализацию функционала под требования Заказчика. Сбор предложений по развитию функционала ПО осуществляется специалистами техподдержки для последующей оценки возможности внедрения и проработки требований.

Процесс поддержания жизненного цикла включает несколько этапов:

1. Формирование заявки на доработку.
2. Оценка целесообразности предлагаемой доработки.
3. Сбор и уточнение требований у Заказчика.
4. Проектирование и формализация требований для разработчика.
5. Разработка решения.
6. Развертывание в тестовом контуре.
7. Тестирование предлагаемого решения.
8. Развертывание в продуктивном контуре.
9. Актуализация пользовательских инструкций и обучение пользователей.

2.2. Перечень услуг, оказываемых в рамках технической поддержки при внедрении ПО

Техническая поддержка пользователей по вопросам внедрения Системы оказывается по электронной почте и по телефону.

В рамках технической поддержки при внедрении Системы оказываются следующие услуги:

- работы по установке ПО;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке и эксплуатации ПО;
- контроль работоспособности Системы;
- оказание методической поддержки по процессу использования ПО.

2.3. Перечень услуг, оказываемых в рамках технической поддержки пользователей ПО

Техническая поддержка пользователей по вопросам внедрения ПО, в случае выявления технических неисправностей, обнаруженных ошибок и т.д. осуществляется путем обращения через электронную почту.

В рамках технической поддержки пользователей оказываются следующие услуги:

- проведение обучения для различных групп пользователей;
- представление актуальных руководств, инструкций;
- прием обращений, выявление и исправление ошибок, выявленных в ходе эксплуатации;
- сбор предложений по доработке и развитию под требования Заказчика;
- оказание консультационной помощи по вопросам работы.

2.4. Информация о персонале, необходимом для поддержки жизненного цикла ПО

В целях оказания поддержки жизненного цикла ПО требуются специалисты:

- 1 бизнес-аналитик;
- 1 системный аналитик;
- 1 разработчик;
- 1 системный администратор;
- 1 тестировщик;
- 2 специалиста технической поддержки.

Число специалистов может быть скорректировано исходя из числа пользователей ПО и количества необходимых доработок в рамках развития ПО.

Фактический адрес размещения инфраструктуры, разработчиков, службы поддержки:

- 634050, г. Томск. пр. Ленина 43А, ТПУ, ИШПР

Контактные данные:

Телефон: +7 (3822) 701777, Вн.т. 1462

EMAIL: dolganovim@tpu.ru