

# **ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА**

Программное средство

для подготовки данных и запуска программ расчета тепловых и гидравлических  
схем Line-TRP (ПС «Line-TRP»)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения .....	3
1.1. Полное наименование и условное обозначение объекта .....	3
1.2. О документе .....	3
2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы .....	3
2.1. Разработка Системы.....	3
2.2. Первоначальная настройка Системы .....	4
2.3. Функционирование и сопровождение ПС Line-TRP.....	4
2.4. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы .....	4
2.5. Совершенствование Системы .....	5
2.6. Служба поддержки ООО «НПЦ ПРИОРИТЕТ» .....	5
2.7. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки .....	5
Персонал Заказчика.....	5
Персонал службы поддержки ООО «НПЦ ПРИОРИТЕТ».....	6

	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО	стр.: 2	всего стр.: 6
--	--	---------	---------------

## 1. Общие сведения

### 1.1. Полное наименование и условное обозначение объекта

Наименование системы – программное средство для подготовки данных и запуска программ расчета тепловых и гидравлических схем Line-TRP.

Условное обозначение – ПС Line-TRP ,Система. или Программный продукт.

Правообладатель: ООО «НПЦ ПРИОРИТЕТ» (ИНН: 7705048974).

### 1.2. О документе

Цель документа – описать процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО).

Документ содержит информацию об устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, информацию о совершенствовании ПО, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения поддержки.

## 2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы

Поддержание жизненного цикла ПС Line-TRP осуществляется ООО «НПЦ ПРИОРИТЕТ» (ИНН: 7705048974; ОГРН: 1027739817258; юридический адрес: 115184, город Москва, Большая Татарская ул., д. 35 стр. 2, ком. 7 этаж 2 пом.І) в течение всего периода эксплуатации Программного продукта.

Поддержание жизненного цикла ПС Line-TRP, уже разработанного программного продукта, осуществляется за счет сопровождения Системы. Под сопровождением понимается изменение (модификация) программного продукта после поставки, обеспечивающее его работоспособность в измененных или изменяющихся условиях (среде).

В ходе поддержания жизненного цикла Системы выполняются следующие сервисные процессы:

- Процесс разработки;
- Процесс поставки, включающий в себя первоначальную настройку Системы;
- Процессы функционирования и сопровождения, включающие в себя, в том числе:
  - поддержку пользователей;
  - поддержку администраторов;
  - проведение модернизации (модификации) Системы;

В процессе сопровождения ПС Line-TRP решаются следующие задачи:

- обеспечение непрерывной поддержки ПС Line-TRP в актуальном состоянии;
- обеспечение согласованной работы ПС Line-TRP в подразделениях Заказчика;
- оперативное выявление и устранение ошибок в работе ПС Line-TRP;
- выполнение доработок;
- обеспечение оперативной обработки поступающих запросов по ПС Line-TRP;
- анализ и выявление проблем пользователей, возникающих в процессе работы с ПС Line-TRP, планирование мероприятий для их устранения, а также обеспечение оперативной информацией ответственных лиц для принятия управленческих решений;
- прогнозирование и предотвращение сбоев в работе ПС Line-TRP.

### 2.1. Разработка Системы

Разработка ПС Line-TRP выполняется специалистами ООО «НПЦ ПРИОРИТЕТ».

	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО	стр.: 3	всего стр.: 6
--	--	---------	---------------

Фактический адрес размещения инфраструктуры, на которой выполняется разработка: 121059, Россия, Москва, Бережковская набережная, 16к2, НПЦ Приоритет.

Фактический адрес размещения разработчиков: 121059, Россия, Москва, Бережковская набережная, 16к2, НПЦ Приоритет.

## 2.2. Первоначальная настройка Системы

Первоначальная настройка и формирование базовых настроек Системы осуществляется специалистами ООО «НПЦ ПРИОРИТЕТ», либо администраторами Заказчика при консультационной поддержке специалистов ООО «НПЦ ПРИОРИТЕТ».

## 2.3. Функционирование и сопровождение ПС Line-TRP

Поддержка пользователей, в ходе сопровождения, осуществляется в формате консультирования ключевых пользователей Системы по вопросам установки, переустановки и эксплуатации Системы по телефону и электронной почте.

В рамках сопровождения Системы оказываются следующие услуги:

- Модификация (доработка, корректировка) Системы для сохранения работоспособности в изменяемой среде. Актуализация Системы.
- Исправление ошибок в функционале системы.
- Предоставление Заказчику информации:
  - об обнаружении и исправлении ошибок в работе ПС Line-TRP,
  - об обнаружении проблем, возникающих в процессе работы ПС Line-TRP,
  - о рекомендуемых мероприятиях для устранения этих проблем,
  - об изменении функционала ПС Line-TRP.
- Обновление программных файлов после исправления ошибок.
- Обновление программных файлов после выполнения доработок функционала.
- Консультации по инсталляции, восстановлению после сбоев ПС Line-TRP.
- Консультации по установке обновлений ПС Line-TRP.
- Консультации по работе ПС Line-TRP.
- Консультации по функционалу ПС Line-TRP.
- Предоставление актуальной документации по инсталляции /функционалу/использованию Системы.
- Разрешение вопросов пользователей программного продукта, сбор информации об обнаруженных пользователями ошибках, сбор предложений по совершенствованию программного продукта.

Данные услуги предоставляются Заказчику при действующем лицензионном договоре и договоре сопровождения.

При отсутствии договора сопровождения, при действующем лицензионном договоре в течение указанного в нем гарантийного срока – предоставляются указанные услуги, за исключением услуг по Модификации Системы (Актуализации Системы) и Обновления программных файлов после выполнения доработок функционала.

## 2.4. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы

Запросы с информацией об обнаруженных неисправностях и ошибках в функционале Системы могут быть направлены любым пользователем, работающим в ПС Line-TRP, в службу поддержки ООО «НПЦ ПРИОРИТЕТ», после чего эти запросы анализируются специалистом службы поддержки, и в случае подтверждения ошибки в функционале принимаются в работу разработчиком.

	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО	стр.: 4	всего стр.: 6
--	--	---------	---------------

По факту обнаружения и исправления ошибок в работе ПС Line-TRP и изменения функционала, информация об этом направляется специалистом службы поддержки уполномоченному пользователю Заказчика по электронной почте. После исправления ошибок и изменения функционала уполномоченному пользователю Заказчика, направляются обновленные программные файлы ПС Line-TRP и информация о порядке их установки.

Установка обновления Системы на инфраструктуре Заказчика осуществляется администраторами Заказчика при консультационной поддержке специалистов ООО «НПЦ ПРИОРИТЕТ», либо, при предоставлении Заказчиком соответствующего доступа, специалистами ООО «НПЦ ПРИОРИТЕТ».

## **2.5. Совершенствование Системы**

Система регулярно совершенствуется и развивается: проводится расширение функциональных возможностей, оптимизация программного кода, обновление интерфейса. Развитие идет в соответствии с собственным планом разработчика, в котором учитываются требования нормативно-правовых актов в сфере электроэнергетики и предложения поступающие от пользователей Системы. Пользователи могут отправлять предложения по усовершенствованию Системы на электронную почту службы поддержки ООО «НПЦ ПРИОРИТЕТ». Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности и соответствия требованиям, в Систему будут внесены соответствующие изменения.

## **2.6. Служба поддержки ООО «НПЦ ПРИОРИТЕТ»**

Фактический адрес размещения службы поддержки: 121059, Россия, Москва, Бережковская набережная, 16к2, НПЦ Приоритет.

Пользователи Системы могут круглосуточно отправлять свои запросы службе поддержки по адресу электронной почты [soft@priortelecom.ru](mailto:soft@priortelecom.ru). Информация об адресе службы поддержки доступна в интерфейсе Системы.

Также, в период с 10:00 до 18:00 по Московскому времени по рабочим дням, ключевые пользователи Заказчика могут обратиться в службу поддержки ООО «НПЦ ПРИОРИТЕТ» по телефону (495)995-2733 д.207

## **2.7. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки**

### **Персонал Заказчика.**

Пользователи ПС Line-TRP должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Системой пользователям необходимо изучить Руководство пользователя, в части используемого ими функционала Системы.

Ключевые пользователи ПС Line-TRP, должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя, и, кроме того, должны обладать знаниями в области электроэнергетики в части реализованного в Системе функционала. Для работы с Системой ключевым пользователям необходимо изучить Руководство пользователя. Ключевые пользователи выполняют непосредственную поддержку остальных пользователей в части использования на местах функционала Системы в рамках конкретного предприятия электроэнергетики.

	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО	стр.: 5	всего стр.: 6
--	--	---------	---------------

### **Персонал службы поддержки ООО «НПЦ ПРИОРИТЕТ».**

Для обеспечения надлежащей поддержки ПС Line-TRP в состав службы поддержки должны входить разработчики с высшим техническим образованием, опытом программирования на языке Delfi и работы с СУБД VDE, специалисты с навыками работы непосредственно с функционалом ПС Line-TRP. ООО «НПЦ ПРИОРИТЕТ» имеет в своем штате сотрудников, отвечающих указанным требованиям.

В состав службы поддержки ООО «НПЦ ПРИОРИТЕТ» входят специалисты, обладающие необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав Системы, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО	стр.: 6	всего стр.: 6
--	--	---------	---------------