

Поддержание жизненного цикла программного комплекса «3D-Граф»

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного комплекса «3D-Граф».

Оглавление

1. Назначение системы	1
2. Системные требования	2
3. Поддержание жизненного цикла системы	2
3.1. Обучение пользователей	3
3.2. Устранение ошибок	3
3.3. Техническая поддержка пользователей	3
3.4. Внедрение нового функционала	3
3.5. Развитие системы	4
3.6. Обеспечение документацией	4
4. Информация о персонале	4
5. Сопровождение системы	4

1. Назначение системы

Программный комплекс «3D-Граф» (далее – система) предназначен для создания и анализа трехмерного графического представления объектов, свойств и связей между ними, отражающих топологию сложных инфраструктур, компьютерных сетей или бизнес-процессов в наглядном, доступном для детального исследования виде.

Данные поступают в систему путем интеграции с внешним источником с помощью стандартных современных протоколов взаимодействия.

Встроенные аналитические функции визуализируют отношения между объектами, обеспечивают мгновенный расчет кратчайших путей и интерактивный поиск по любым атрибутам объектов, в том числе в условиях сложных, «запутанных» структур данных.

Система позволяет существенно повысить оперативность и эффективность анализа сложных структур, состоящих из взаимосвязанных объектов, путем их наглядной визуализации в трехмерном виде.

2. Системные требования

Для работы с системой требуется персональный или портативный компьютер с графическим экраном и манипулятором типа “мышь”, “тачпад” и т.п., а также операционной системой с установленным веб-браузером, который поддерживает язык JavaScript. Комфортность работы пользователя определяется, прежде всего, размером и разрешением экрана, а также производительностью графической подсистемы компьютера (GPU).

3. Поддержание жизненного цикла системы

Поддержание жизненного цикла системы осуществляется за счет сопровождения на всех этапах.

Сопровождение позволяет обеспечить:

- непрерывность работы системы для пользователей;
- гарантию корректного функционирования системы и возможности дальнейшего развития функционала.

Поддержание жизненного цикла системы включает:

- проведение модернизаций функционала и элементов пользовательского интерфейса;
- устранение неисправностей;
- обучение и консультации по вопросам эксплуатации системы.

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение системы включены следующие сервисные процессы:

- обучение пользователей;
- устранение ошибок и уязвимостей в случае их выявления при работе с системой;
- консультирование пользователей по вопросам эксплуатации системы;

- внедрение нового функционала системы в соответствии с “дорожной картой” развития системы, которая включает, в том числе и пожелания заказчиков;
- обеспечение заказчиков новыми версиями системы;
- обеспечение заказчиков актуальной документацией.

3.1. Обучение пользователей

При необходимости обучения работников заказчика заключается договор, в котором определяются сроки, порядок, объем и формат обучения (дистанционное или очное). Обучение позволяет получить необходимые навыки работы с системой. По завершении обучения выдаются подтверждающие документы.

3.2. Устранение ошибок

В случае некорректной работы системы, выявленных ошибок в интерфейсе пользователей, а также при необходимости изменения или добавления функциональности, пользователь сообщает об этом в службу технической поддержки.

Технические специалисты компании-разработчика системы проводят исследование в тестовой среде, и, в случае подтверждения актуальности, создают внутреннюю задачу на выпуск обновления системы. После выполнения доработок по задаче проводится испытание системы в тестовой среде.

В случае успешности испытаний выпускается официальное обновление системы, которому присваивается уникальный номер. В зависимости от характера ошибки и степени влияния на работоспособность системы принимается решение о способе установки выпущенного обновления. Возможна срочная внеплановая установка обновления или включение в следующую версию системы.

3.3. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется посредством обращения на электронную почту info@3twin.ru.

3.4. Внедрение нового функционала

Модернизация системы осуществляется по следующим причинам:

- изменения в федеральном законодательстве;
- совершенствование работы функционала системы;

- поступление заявок от заказчиков.

В рамках процесса внедрения нового функционала системы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от заказчиков на внесение изменений в функционал;
- прием заявок от заказчиков на новый функционал;
- согласование с заказчиками возможностей и сроков проведения модернизации;
- модернизация системы в соответствии с заявками заказчиков;
- исправление ошибок в работе системы;
- модернизация системы в связи с изменениями федерального законодательства;
- предоставление заказчикам новых версий системы, выпущенных в результате модернизации и/или исправления ошибок.

3.5. Развитие системы

В целях совершенствования системы ведется непрерывная деятельность по разработке, тестированию и внедрению в систему:

- новых функциональностей;
- усовершенствований пользовательского интерфейса;
- оптимизации работы алгоритмов системы.

3.6. Обеспечение документацией

Все актуальные версии документации на систему опубликованы в открытом доступе на веб-сайте компании – <https://3twin.ru>. Документация обновляется по факту добавления новых функциональных возможностей, изменений в интерфейсе пользователя, устранения ошибок и изменения требований к аппаратному и программному обеспечению инфраструктуры, на которой эксплуатируется система.

Возможна поставка документации для конкретного заказчика в виде печатной продукции или на электронных носителях. Данные виды поставки документации и ее обновления обсуждаются отдельно и включаются в общий договор поставки системы.

4. Информация о персонале

Пользователям системы необходимо:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать навыками работы с электронными документами;
- обладать навыками работы с web-браузерами;

- изучить “Руководство пользователя программного комплекса “3D-Граф””.

5. Сопровождение системы

Техническая поддержка и сопровождение системы выполняются силами квалифицированных специалистов, состоящих в штате организации и нанимаемых по договору подряда.

Общество с ограниченной ответственностью «ТРИТВИН»

Адрес юридический:

197198, Санкт-Петербург, вн. тер. г. Муниципальный округ Введенский,
Кронверкский пр., д. 63/31, литера А, кв. 54

Адрес фактический:

197022, Санкт-Петербург, наб. Реки Карповки, д. 5, корп. 17, литера А, офис 3.4

Электронная почта:

info@3twin.ru