



ООО «Сириус Софт»
109383, город Москва, улица Шоссейная, д.90, стр.101
ТЕЛ/ФАКС: +7 (499) 650-85-87, HTTP://SIRIUS-IS.RU
E-MAIL: INFO@SIRIUS-IS.RU, ОКЯТО 45290582000
ОГРН 1167746225020, ИНН/КПП 7723434588/772301001

ПК «Сириус-Центр»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание в работоспособном состоянии в оставшееся время жизненного цикла ПК «Сириус-Центр» после ввода в промышленную эксплуатацию



СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие сведения о документе.....	3
2 Общие сведения о программном продукте.....	4
3 Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного комплекса.....	5
4 Устранение неисправностей, выявленные в ходе эксплуатации Программы.....	6
5 Поддержание программного обеспечения в работоспособном состоянии и совершенствование	7
6 Сопровождение и техническая поддержка.....	9
7 Информация о персонале	10



1 Общие сведения о документе

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание работоспособности Программного комплекса «Сириус-Центр» в течение жизненного цикла после поставки и ввода в эксплуатацию, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения (модификации), а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.



2 Общие сведения о программном продукте

Программный комплекс «Сириус-Центр» – программное обеспечение, предназначенное для создания многоуровневых автоматизированных систем управления крупными распределенными производственно-технологическими комплексами на базе отечественных разработок, располагает как функциями системы диспетчерского управления реального времени, так и специальными функциями, необходимыми для моделирования, прогнозирования и решения различных технологических задач. В настоящее время ПК «Сириус Центр» зарегистрирован в Роспатенте как Программа для ЭВМ.



3 Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного комплекса

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы.



4 Устранение неисправностей, выявленные в ходе эксплуатации Программы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес info@sirius-is.ru или по телефону 8(499)650-85-67.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.



5 Поддержание программного обеспечения в работоспособном состоянии и совершенствование

Программа регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу info@sirius-is.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

Проведение работ по поддержанию системы в работоспособном состоянии включает следующие процессы:

- Сопровождение ПО человеко-машинного интерфейса (НМИ):
 - Проверка работоспособности журнала событий НМИ оператора, трендов контролируемых параметров;
 - Проверка конфигурационных параметров;
 - Корректировка конфигурационных параметров (при необходимости) с резервным копированием текущей и обновленной конфигураций;
 - Проверка работоспособности системы отчетов;
 - Проверка наличия свободного места на носителе данных для архивирования событий, текущих значений контролируемых параметров;
 - Оптимизация архивов (удаление/перемещение старых и неактуальных данных);
 - Резервное копирование прикладного ПО, архивов (при отсутствии системы резервного копирования).
- Сопровождение прикладного ПО сервера:
 - Контроль журнала событий сервера, лог-файлов на отсутствие ошибок. Устранение выявленных ошибок;
 - Проверка регламентированного (по паролям) доступа для соответствующих групп пользователей.
 - Корректировка конфигурационных параметров (при необходимости) с резервным копированием текущей и обновленной конфигураций;
- Сопровождение системы управления базами данных (СУБД):
 - Контроль журнала событий сервера, лог-файлов на отсутствие ошибок. Устранение выявленных ошибок;



- Проверка санкционированного доступа для соответствующих групп пользователей;
 - Конфигурирование СУБД;
 - Дефрагментация индексов таблиц БД;
 - Проверка наличия свободного места на жестком диске, высвобождение дискового пространства при необходимости и наличии технической возможности;
 - Сжатие БД;
 - Резервное копирование БД (при отсутствии системы резервного копирования);
 - Контроль передачи данных в учетную систему ПАО НК «Роснефть», устранение проблем, возникающих при формировании и передаче данных (в зоне ответственности КИУС ЦДП).
- Сопровождение системы резервного копирования и архивирования:
 - Проверка функционирования системы: корректность создания резервных копий и архивов;
 - Корректировка настроек ПО резервного копирования и архивирования, при необходимости;
 - Обновление ПО резервного копирования и архивирования, при необходимости, с предварительным резервированием текущей версии;
 - Контроль объема архивов технологических данных;
 - Оптимизация архивов (удаление/перемещение устаревших и неактуальных данных).



6 Сопровождение и техническая поддержка

Техническая поддержка осуществляется для пользователей, имеющих лицензию на использование ПК «Сириус-Центр». Техническая поддержка разделяется на базовую и расширенную.

В базовую техническую поддержку входят по одному каналу связи: консультации по электронной почте (info@sirius-is.ru), с ответами на вопросы по функционалу, по установке, по возникающим ошибкам, исправление ошибок в работе ПО, а также предоставление обновленной документации по программному обеспечению в случае выхода новой версии в период техподдержки.

Расширенная техническая поддержка оказывается пользователям, заключившим отдельный договор.

В расширенную техническую поддержку входят исправление ошибок в работе ПО, консультации по нескольким каналам связи: электронной почте (отдельный специально выделенный адрес для каждого клиента), по телефону (для оказания технической поддержки выделен единый номер 8(499)650-85-67) и другим каналам связи (например, через средства удаленного доступа), в объеме и составе, а также в сроках реагирования на обращения -описанных в отдельно заключаемых договорах.

Ответом на обращение может служить ссылка на соответствующий пункт документации, если в нем содержится достаточно информации для ответа на данное обращение. Если информации в документации недостаточно, она либо модифицируется и предоставляется её обновленная версия, либо на обращение предоставляется отдельный ответ.



7 Информация о персонале

К эксплуатации программного комплекса «Сириус-Центр» допускаются специалисты, имеющие соответствующее специальное образование (высшее или среднее специальное), изучившие соответствующую документацию и прошедшие обучение, предоставляемое разработчиком системы.

Для эксплуатации ПК «Сириус-Центр» определены следующие роли:

- Администратор системы;
- Пользователь.

Пользователи системы должны иметь опыт работы с персональным компьютером на базе операционных систем Microsoft Windows на уровне квалифицированного пользователя и свободно осуществлять базовые операции в стандартных Windows. Для работы с Программой пользователю необходимо изучить инструкции по эксплуатации ПК «Сириус-Центр», расположенные по адресу:

<https://www.sirius-is.ru>.

Администраторы должны обладать навыками администрирования операционных систем семейств Linux, Windows, работы с СУБД и системами виртуализации.

Для работы администраторы системы должны изучить документация по установке и эксплуатации программного обеспечения «Сириус-Центр», расположенные по адресу:

<https://www.sirius-is.ru>.