

Программа для решения
геолого-промысловых задач
«Альфа.Геология»

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла ПО

Содержание

Проектирование и разработка ПО	3
Квалификация пользователя	4
Техническая поддержка.....	5
Сведения о персонале организации, осуществляющей совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку	6
Совершенствование ПО, доработка, устранение сбойных ситуаций	7
Контактные данные технической поддержки	8

Проектирование и разработка ПО

На этапе исследования и проектирования программы для решения геолого-промысловых задач «Альфа.Геология» (далее ПО «Альфа.Геология») были выполнены следующие подготовительные работы:

- маркетинговое исследования рынка;
- анализ сценариев использования ПО «Альфа.Геология»;
- разработка и утверждение концепции;
- разработка пилотного проекта ПО «Альфа.Геология»;
- иные работы.

В состав работ по тестированию программной части ПО «Альфа.Геология» и ее составных частей вошли:

- анализ продукта;
- работа с требованиями;
- разработка стратегии тестирования и планирование процедур контроля качества;
- создание тестовой документации;
- тестирование прототипа;
- основное тестирование;
- стабилизация;
- эксплуатация.

В рамках поддержания жизненного цикла ПО «Альфа.Геология» на этапе эксплуатации выполняются следующие работы:

- конфигурирование и администрирование;
- обнаружение и устранение проблем в случае некорректной работы;
- модернизация функционала в соответствии с планом доработок и заявками пользователей;
- интеграция с информационными системами заказчиков;
- сопровождение пользователей, включая помощь и консультации по вопросам настройки и эксплуатации ПО «Альфа.Геология».

Квалификация пользователя

Пользователи ПО «Альфа.Геология» должны обладать следующими навыками:

- владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
- уверенное владение операционной системой Red OS, Windows;
- опыт чтения технической документации на русском языке.

Для работы с продуктом ПО «Альфа.Геология» пользователю необходимо изучить инструкции, расположенные по адресу: <https://petrotrace.ru/products/alphageology/>

Техническая поддержка

Техническая поддержка ПО «Альфа.Геология» Разработчиками исправляются выявленные ошибки в работе ПО «Альфа.Геология» и предоставляются новые версии (по запросу).

Входящие запросы, связанные непосредственно с функционированием и работоспособностью ПО «Альфа.Геология», передаются разработчикам ПО «Альфа.Геология». В соответствии с принятыми политиками и процедурами, относящимися к процессу решения проблем в ПО «Альфа.Геология», выявленные проблемы идентифицируются, анализируются и классифицируются. Проблемы контролируются и подвергаются менеджменту для определения их приемлемого решения. После обнаружения источника и устранения неисправностей производится обновление компонентов ПО «Альфа.Геология».

Входящие запрос на обслуживание и развитие обрабатываются менеджерами сопровождения пользователей и при необходимости отправляются разработчикам для анализа и разработки мероприятий по совершенствованию ПО «Альфа.Геология».

Сведения о персонале организации, осуществляющей совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку

Функционирование ПО «Альфа.Геология» происходит в автоматическом режиме и не требует непосредственного участия персонала. В техническом обслуживании системы принимают участие разработчики ПО «Альфа.Геология», выполняющие доработку функционала при выявлении неисправностей и совершенствовании системы.

Для поддержания квалификации регулярно проводятся обучающие мероприятия, в том числе проведение среди разработчиков инструктажей по осуществлению тех. поддержки.

Совершенствование ПО, доработка, устранение сбойных ситуаций

В случае обнаружения неисправности пользователь ПО «Альфа.Геология» может отправить соответствующее обращение в службу поддержки путем направления обращения на адрес электронной почты support@petrotrase.ru. Запросы, поступающие от пользователей в службу поддержки, фиксируются в сервисе.

Процесс выпуска новой версии ПО «Альфа.Геология» в общем случае выглядит следующим образом:

- получение заявки на изменение;
- анализ и оценка необходимых действий;
- реализация, верификация и выпуск модифицированной составной части.

Алгоритм обновления конфигурации ПО «Альфа.Геология» включает следующие этапы:

- добавление или загрузка новых данных через механизм импорта; редактирование существующих файлов с помощью системы коммитов;
- слияние изменений с основной веткой репозитория (базовой линией);
- выпуск нового релиза.

Контактные данные технической поддержки

Порядок (сроки, приоритеты и пр.) рассмотрения обращений в техподдержку определяется соответствующими договорами.

Для контактов с командой разработчиков просьба обращаться по следующим контактам:

Фактический адрес разработчиков: г.Уфа, ул. Ленина, д. 70;

Размещение инфраструктуры разработки: г. Уфа, ул. Ленина, д. 70;

Фактический адрес технической поддержки: г. Уфа, ул. Ленина, д. 70;

e-mail: support@petrotrace.ru.