

**ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ МАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК
МАТЕМАТИЧНОЇ МОДЕЛІ СУПРОВОДУ ДЕРЖАВНОГО РЕЄСТРУ
ДОКУМЕНТІВ СФД УКРАЇНИ ТА АВТОМАТИЗОВАНОГО
РОБОЧОГО МІСЦЯ РЕГІОНАЛЬНОГО ЦЕНТРУ СФД**

Борзенко Н. В.

*Науково-дослідний, проектно-конструкторський та технологічний
інститут мікрографії, м. Харків*

Запропоновано використання системи масового обслуговування (далі – СМО) як математичної моделі супроводу Державного реєстру документів СФД України (далі – Реєстр) та автоматизованого робочого місця регіонального центру (далі – АРМ РЦ) СФД.

Певний час Реєстр і АРМ РЦ СФД знаходяться в режимі обслуговування, а саме в режимі коригування їх програмних забезпечень. Яке пов'язано із декількома факторами: введення в дію нових нормативних документів зі створення державної системи СФД; зміни в існуючих нормативних документах щодо створення державної системи СФД; анулювання відповідних нормативних документів; введення в дію Тимчасових технічних рішень щодо створення СФД України; зміни в Державних класифікаторах України, які використовують в Реєстрі та АРМ РЦ СФД; внесення пропозицій користувачів Реєстру і АРМ РЦ СФД; виправлення помилок, які виникли під час роботи Реєстру і АРМ РЦ СФД. Усі ці фактори можна розглядати як заявки на обслуговування, а Реєстр і АРМ РЦ СФД як СМО.

Математичними параметрами Реєстру і АРМ РЦ СФД як СМО є такі:

- середній час очікування початку коригування програмних забезпечень;
- середня довжина черги або середня кількість заявок, які очікують свого часу виконання;
- середня кількість заявок, які знаходяться в СМО (як ті, що обслуговуються, так і ті, що чекають своєї черги);
- середня кількість програмістів, вільних від обслуговування на час надходження чергової заявки.

Уявлення Реєстру і АРМ РЦ СФД як СМО дозволить оцінити ефективність функціонування останніх, спрогнозувати максимальну кількість заявок, яку можливо задовольнити в СМО за певний період, і встановити кількість програмістів, необхідних для роботи СМО.