

**Документация,  
содержащая описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла программного обеспечения  
ПК «Гололед 4.0» (Программа), в том числе  
устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации  
программного обеспечения, совершенствование программного  
обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом  
для обеспечения такой поддержки**

Настоящее Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, совершенствование, а также информацию о персонале необходимом для обеспечения такой поддержки.

При полном или частичном копировании или использовании материалов данного Руководства в любой форме обязательна ссылка на первоисточник со следующим упоминанием:

## Содержание:

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы .3	
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы .....4	
3. Информация о совершенствовании Программы.....5	
4. Информация о персонале работающего с Программы .....6	
5. Техническая поддержка .....7	
6. Контакты разработчика .....7	

## **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы**

Поддержание жизненного цикла ПК «Гололед 4.0» (Программы) осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом модернизации и доработок, и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по 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, консультации и помощь в эксплуатации Программы;
- предоставление документации;
- совершенствование и модернизация Программы.

## **2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы**

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, добавления новых функционалов Пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности или необходимости снимок экрана (скрин-шот) со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента - произошедший сбой в системе либо некорректное выполнение функционалов Программы у одного Пользователя со стороны Клиента;
- 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 пользователем на электронную почту Разработчика.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием Программы.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию.

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

- Массовое по заявке Пользователя(-ей), либо автоматическое обновление компонентов Программы;
- Единичная работа Разработчика по запросу Пользователя.

### **3. Информация о совершенствовании Программы**

Цель процесса о совершенствовании Программы заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности работы Программы, либо уменьшение погрешностей расчетов.

Совершенствование Программы, начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляют дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование Программы, которое соответствует стандартам отрасли в которой используется Программа. Для каждой части требований выполняют необходимые процессы, работы и задачи, например анализ требований и создание архитектуры могут быть выполнены сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей согласованных с Пользователями или в инициативном порядке Разработчиком.

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика: [energosoftware@mail.ru](mailto:energosoftware@mail.ru) , [energosoftware.doc@mail.ru](mailto:energosoftware.doc@mail.ru)

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности по согласованию с Пользователями, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии (релизе) Программы.

#### **4. Информация о персонале, работающем с Программой**

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку Программы, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем семейства Linux , Windows.

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Инструкцию по установке и Руководство пользователя к Программе.

## 5. Техническая поддержка

Техническую поддержку по Программе осуществляет по электронной почте технологический персонал в области энергетики или разработчики Программы, с соответствующим высшим образованием – специалисты ООО «ЭнергоСофтПроект». Пользователи, или обслуживающий персонал (системные администраторы) Клиента могут свои вопросы отправить на адреса: :energosoftware@mail.ru , energosoftware.doc@mail.ru

В письме необходимо указать вопрос(ы), предложения по корректировке, модернизации, приложить поясняющие скриншоты.

1. Техническая поддержка предусматривает консультации пользователя посредством электронной почты.

2. При необходимости для консультации возможно использование программ удаленного доступа к рабочему столу пользователя.

3. Консультации пользователю в технической поддержке не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с использованием программного обеспечения стороннего производителя.

4. Консультации пользователю не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с общей компьютерной грамотностью.

## 6. Контакты разработчика

ООО «ЭнергоСофтПроект» - разработчик, служба поддержки  
346428, Ростовская область, г.Новочеркасск, ул.Михайловская,150-А,

Тел. +7 (8635) 22 26 48, +7 (958) 544 26 96

Официальный сайт, [www.energosoftware.ru](http://www.energosoftware.ru)

© ООО «ЭнергоСофтПроект» , Все права защищены.

[www.energosoftware.ru](http://www.energosoftware.ru)

e-mail: energosoftware@mail.ru

e-mail: energosoftware.doc@mail.ru