|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки | |
|  | |
| **Дата:** | 19 июня 2025 г. |
| **Тема:** | Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО |

**Содержание**

[1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО 3](#_Toc201263053)

[2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО 3](#_Toc201263054)

[3 Информация о совершенствовании ПО 3](#_Toc201263055)

[4 Информация о персонале, обеспечивающем техническую поддержку 4](#_Toc201263056)

# Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО «Звезда» осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам эксплуатации.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

* помощь в настройке и администрировании ПО на энергообъекте;
* помощь с использованием различных вендоров оборудования;
* помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
* общие консультации по работе ПО;
* предоставление документации;
* совершенствование ПО.

# Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке,

пользователь направляет в адрес Разработчика запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем.

Запросы могут быть следующего вида:

* Неисправности в работе ПО в части считывания данных с датчика.
* Проблемы с интеграцией при попытке синхронизации с газоаналитическим оборудованием.
* Запрос на доработку функционала при необходимости расширения возможностей ПО в рамках работы на энергообъекте.
* Некорректные данные, ложные срабатывания.
* Проблемы с производительностью, связанные с зависанием интерфейса при работе с большими архивами.
* Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
* Запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

Запрос направляется пользователем на электронную почту Разработчика. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием ПО. 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 ПО, могут быть исправлены двумя способами:

* Массовое обновление компонентов ПО;
* Единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

# Информация о совершенствовании ПО

Основная цель развития ПО — постепенное повышение его эффективности, надежности и удобства использования.

Процесс совершенствования включает следующие этапы:

* Сбор и анализ требований:
  + Изучение потребностей пользователей и отраслевых стандартов.
  + Формирование плана доработок.
* Реализация обновлений:
* Добавление нового функционала.
* Оптимизация производительности.
* Улучшение интерфейса и исправление ошибок.
* Постоянное развитие
  + Регулярное обновление ПО с учетом обратной связи пользователей.
  + Адаптация к изменяющимся техническим требованиям.

Этот подход обеспечивает стабильную работу системы и ее соответствие актуальным задачам.

# Информация о персонале, обеспечивающем техническую поддержку

Заявки для оказания технической поддержки принимаются по электронной почте [energo@bo-energo.ru](mailto:energo@bo-energo.ru) и передаются команде разработки. Кроме того, оставить заявку на получение технической поддержки можно на главной странице БО-Энерго, заполнив соответствующие формы. Обращения принимаются и рассматриваются в кратчайшие сроки в рабочее время с 09:00 по 17:30 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Техническая поддержка клиентов осуществляется всей командой разработки БО-Энерго на основе распределения задач в соответствии с компетенциями сотрудников.