

ООО «ЭНЕРГОСОЛАР»

**Программное обеспечение
«СМ ЭНЕРГОСОЛАР»**



**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла**

2023 г.

1. Термины и обозначения

Термин, сокращение	Определение
ПО	Программное обеспечение

2. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла ПО «СМ ЭНЕРГОСОЛАР» осуществляется за счет технической поддержки со стороны разработчика программного обеспечения, которая включает в себя:

- консультацию и помощь в выборе необходимого программного обеспечения и оборудования, совместимого с ПО «СМ ЭНЕРГОСОЛАР»;
- тестирование ПО «СМ ЭНЕРГОСОЛАР» на выбранных или существующих у пользователя операционных системах;
- установку и настройку ПО «СМ ЭНЕРГОСОЛАР» на оборудовании заказчика, а также обучение работе с ПО;
- доработку ПО «СМ ЭНЕРГОСОЛАР» в соответствии с договором поставки;
- бесплатное устранение сбоев в работе ПО, если такой сбой был по причине недочетов разработчика;
- платные модификации ПО «СМ ЭНЕРГОСОЛАР», добавление функционала или требуемых интерфейсов;
- бесплатное сервисное обслуживание в соответствии с договором поставки, включающее внесение незначительных модификаций.

3. Совершенствование программы

В рамках развития ПО «СМ ЭНЕРГОСОЛАР» ведется постоянная работа по добавлению новых функциональных возможностей и доработке существующих.

Основным направлением по совершенствованию программы является реализация автоматизированного сбора данных с сайтов гарантирующих поставщиков электрической энергии и других интернет ресурсов с целью уменьшения объема данных, вводимых оператором системы, а также оптимизация труда по выявлению ошибок в таких данных.

Совершенствование программы ПО «СМ ЭНЕРГОСОЛАР» в части улучшения пользовательского интерфейса, интеграции с автоматизированными системами или добавления различного вспомогательного функционала возможно в соответствии с условиями заключаемого договора поставки ПО «СМ ЭНЕРГОСОЛАР».

Любые пожелания и предложения по совершенствованию ПО «СМ ЭНЕРГОСОЛАР» можно направлять на адрес электронной почты info@energosolar.pro или через форму обратной связи на сайте компании ООО «ЭНЕРГОСОЛАР» в разделе «Техническая поддержка» <https://energosolar.pro/contact-us/>.

4. Техническая поддержка

Актуальная информация по связи со службой технической поддержки размещена на сайте компании в разделе «Техническая поддержка» <https://energosolar.pro/contact-us/>.

Также с тех. службой можно связаться по телефону в рабочие дни с 8:00 до 17:00:

+7 (918) 089-12-55

По указанному номеру работает Телеграмм-чат <https://t.me/+79180891255>

5. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программы

Неисправности, возникающие в ходе эксплуатации ПО «СМ ЭНЕРГОСОЛАР» и не описанные в «Руководстве по пользованию программой», могут быть устранены:

- по телефону, в ходе консультации со специалистом технической поддержки;
- в ходе консультации по Телеграмм-чату технической поддержки;
- путем удаленного подключения к серверу или ПК, на котором установлено ПО;
- обновлением версии программного обеспечения.

Для идентификации неисправности, возникшей в работе программы, пользователь (администратор) должен предоставить описание действий, которые, возможно, привели к неисправности.

Специалисты технической поддержки ООО «ЭНЕРГОСОЛАР» обеспечивают ведение всей переписки с пользователем по открытому вопросу, с использованием средств связи:

- через электронную почту;
- через Телеграмм-чат.

Также можно оставить заявку через форму обратной связи на сайте компании (см. раздел 4), расположенную в разделе «Техническая поддержка».

6. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности ПО «СМ ЭНЕРГОСОЛАР»

6.1. Персонал обеспечивающий работу ПО на рабочих местах пользователей

Численность, должностные обязанности и режим работы персонала, необходимого для поддержания работоспособности ПО, а также требования к его квалификации определяются на основании утверждаемой Заказчиком организационной структуры.

Общие требования, предъявляемые к персоналу, обслуживающему ПО:

- знать свои должностные обязанности;
- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования веб-браузеров;
- изучить Руководство по установке программы и её компонентов, Руководство по пользованию программой.

6.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку, обновление и модернизацию ПО

Численность, должностные обязанности и режим работы персонала, необходимого для обеспечения технической поддержки ПО, а также требования к его квалификации определяются на основании утверждаемой организационной структуры разработчика.

Общие требования, предъявляемые к персоналу, обеспечивающему техническую поддержку ПО:

- продвинутое знание операционных систем Windows и систем на базе ядра Linux;
- знание всех функциональных возможностей ПО;
- знания в области энергетики, достаточные для выполнения работы с ПО;
- знание способов и средств диагностики возможных сбоев в работе ПО и мониторинг текущего состояния операционной системы и ее компонентов.

Дополнительные требования, предъявляемые к персоналу, обеспечивающему обновление и модернизацию ПО – иметь соответствующую квалификацию программиста, инженера-программиста.

7. Адрес размещения

Фактический адрес размещения инфраструктуры, разработчиков и технической поддержки:

Филиал ООО «ЭНЕРГОСОЛАР»
Индекс 297402, Республика Крым, город Евпатория,
ул. Татарская, д. 5, литер Б, офис 2