



**Система для повышения
энергоэффективности предприятия
«NAUKA.Energy»**

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла**

Оглавление

1. Термины и сокращения.....	3
2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации	4
4. Совершенствование Программы	5
5. Информация о персонале.....	5
6. Информация о персонале пользователя	5

1. Термины и сокращения

Программа	Программа для ЭВМ Система для повышения энергоэффективности предприятия «NAUKA.Energy»
Разработчик	Правообладатель Программы ООО «Наука»

2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Программы.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- Расширение функционала приложения в соответствии с собственным планом доработок и/или на основе требований пользователей приложения;
- Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации;
- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования серверных ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.);
- Осуществление поддержки пользователей по вопросам эксплуатации ПО

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, помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

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

- Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Заказчика;
- 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 Заказчиком либо Пользователями Заказчика через контакты службы поддержки. В случае, если указанный способ недоступен, Заказчик вправе направить запрос по электронной почте на электронный адрес support_energy@ntik.ru

4. Совершенствование Программы

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 на необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика: support_energy@ntik.ru

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии Программы.

5. Информация о персонале

Для поддержания жизненного цикла Программы в штате организации имеются профильные специалисты: разработчики, аналитики, специалисты технической поддержки.

Должность (специальность, профессия), разряд, класс (категория) квалификации	Количество штатных единиц
Руководитель проекта	0,50
Администратор проекта	0,25
Аналитик	1,00
Технолог	3,00
Разработчик	3,00
Тестировщик	0,50

6. Информация о персонале пользователя

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

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить инструкции к Программе, расположенные по адресу: <https://ntik.ru/solutions/energy>