|  |
| --- |
| **УТВЕРЖДАЮ**  Генеральный директор  Общества с ограниченной  ответственностью  «Руна»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ларин А. В.  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. |

|  |
| --- |
| **Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «WeldingPro», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.** |
|  |
| на 9 листах |

**Содержание**

[Термины и сокращения. 3](#_Toc64389434)

[Поддержание жизненного цикла Программы 4](#_Toc64389435)

[Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы. 5](#_Toc64389436)

[Совершенствование Программы 8](#_Toc64389437)

[Техническая поддержка Программы 8](#_Toc64389438)

[Информация о персонале 8](#_Toc64389439)

# **Термины и сокращения**

|  |  |
| --- | --- |
| Сокращение | Расшифровка сокращений |
| Программа | Программа для ЭВМ «WeldingPro» |
| Разработчик | Правообладатель Программы |
| Заказчик | Физическое или юридическое лицо,  Разработчика и получившее доступ к Программе на основании договора. |

# **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.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

1. Помощь в установке Программы;
2. Помощь в настройке и администрировании;
3. Помощь в установке обновлений Программы;
4. Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
5. Пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы.

# 

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

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

1. Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
2. Работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

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

Запросы могут быть следующего вида:

1. Наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у Пользователя, не повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
2. Наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
3. Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
4. Запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Заказчик вправе направить запрос по электронной почте на электронный адрес info@runorobot.ru или по телефонам +7 911 508-06-43, +7 911 513-51-13

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер. После выполнения запроса Разработчик / Поставщик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик / Поставщик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

|  |  |
| --- | --- |
| **Возможные неисправности:** | **Решение:** |
| Программа не устанавливается, работает некорректно или зависает. | Проверьте соответствие технических характеристик смартфона минимальным системным требованиям программы. |
| При попытке подключиться к серверу появляется ошибка «Нет подключения к интернету». | Отсутствует подключение к интернету. Подключите смартфон к интернету. |
| При попытке подключиться к серверу появляется ошибка «Неправильный адрес сервера». | Адрес сервера введен неверно. Адрес сервера вы можете уточнить у разработчика через электронную почту info@runorobot.ru. |
| Система предупреждает о неверно введенном штрихкоде. | Необходимо ввести штрих код из 8 цифр. В случае некорректного ввода 8-ой цифры система сообщит ее правильное значение. |
| Оператор добавляется, но не появляется в списке. | После добавления нового оператора подождите несколько секунд и обновите страницу (клавиша F5). |
| После авторизации оператора в списке проектов отсутствует необходимый проект. | В списке отображаются только те проекты, за которыми закреплен оператор. Добавьте оператора в проект. |
| При выборе устройства измерения параметров сварочного процесса необходимое устройство отсутствует в списке. | Необходимо сначала добавить измерительное устройство в список bluetooth устройств смартфона. |
| При сканировании штрихкод не распознается. | Неудовлетворительное качество штрихкода. Распечатайте штрихкод в хорошем качестве  Несоответствие камеры смартфона минимальным системным требованиям. Проверьте соответствие технических характеристик смартфона минимальным системным требованиям программы. |
| Отчет не формируется, выводится «00». | По выбранным критериям формирования отчета данные отсутствуют. Выберите другие критерии для отчета. |
| Данные о параметрах сварочного процесса не передаются на сервер. | Подключите измерительное устройство перед сканированием сварочного аппарата. |
| При сканировании детали появляется ошибка «Деталь отсутствует в плане проекта». | Добавить в сессию можно только те детали, которые привязаны к проекту. Добавьте необходимые детали в проект. |

# **Совершенствование Программы**

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу info@runorobot.ru. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

# **Техническая поддержка Программы**

Для оказания технической поддержки Программы выделены номера +7 911 508-06-43, +7 911 513-51-13 Также пользователи Программы могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу info@runorobot.ru.

# **Информация о персонале, который необходим для использования и эксплуатации программы:**

Категория специалистов включает в себя персонал, компетентный в вопросах проектирования и расчетов, планирования, изготовления, надзора и контроля сварных конструкций, а также координации отдельных видов сварочной деятельности без каких-либо ограничений по полномочиям и ответственности. Названные функции и ответственность за их выполнение могут возлагаться на специалиста, соответствующего уровню инженера-сварщика.

Специалистам требуется соответствующая теоретическая подготовка и опыт практической работы. Базовые знания, позволяющие использовать необходимую сварочную технологию, в том числе и технологию ремонта дефектных сварных изделий; знания, позволяющие оценивать влияние отдельных операций и параметров технологического процесса сварки на качество сварных соединений; знания, позволяющие оценивать соответствие сварной конструкции установленным требованиям; знания, касающиеся непосредственно сварки и родственных процессов.