



**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЭКСПЕРТИНЖИНИРИНГ»**

**ДОКУМЕНТАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯ ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА, В ТОМ ЧИСЛЕ
УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ, А ТАКЖЕ
ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА УЧЕТА ЭНЕРГОПОТРЕБЛЕНИЯ
«ЭКСПЕРТ-УЧЁТ»**

ВЕРСИЯ 1.0

**Г. КРАСНОЯРСК
2025**

Документ согласован

№	РОЛЬ	ФИО	ДОЛЖНОСТЬ	ДАТА	ПОДПИСЬ
1	2	3	4	5	6
1.	Единое ответственное лицо (ЕОЛ)	Куслий И.А.	Генеральный директор	19.12.2025	

Содержание

1	ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА	4
2	УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ.....	5
3	ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО	6
4	ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА	7
5	ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ) ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ	8
6	ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, РАБОТАЮЩИМ С ПО	9

1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла автоматизированной системы учета энергопотребления (АСУЭ) «Эксперт-Учёт» производства компании «Экспертинжиниринг» (далее - Система) обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте).

Процесс поддержания жизненного цикла включает несколько этапов:

- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО;
- проведение модернизации и совершенствование ПО;
- техническая поддержка пользователей.

2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

В случае возникновения неисправностей в работе АСУЭ «Эксперт-Учёт» либо необходимости в её доработке, пользователь направляет разработчику запрос. Запрос должен содержать тему (краткая формулировка ошибки или предложения по доработке), суть (подробное описание проблемы или улучшения) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запрос направляется пользователем на электронную почту разработчика: info@ex-so.ru. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием программного обеспечения (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 автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа разработчика по запросу пользователя.

3 Информация о совершенствовании ПО

Цель процесса совершенствования ПО заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности его работы.

Программное обеспечение регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

При формировании планов развития также учитываются предложения, направленные на реализацию функционала под требования Заказчика. Сбор предложений по развитию функционала ПО осуществляется специалистом техподдержки для последующей оценки возможности внедрения и проработки требований.

Процесс совершенствования ПО включает в себя:

- проведение работ по оптимизации сервисов с целью совершенствования пользовательского интерфейса, повышение производительности ПО.
- Формирование заявок на доработку;
- Оценка целесообразности предлагаемой доработки;
- Сбор и уточнение требований у Заказчика;
- Доработка программного обеспечения;
- Актуализация пользовательских инструкций и обучение пользователей (при необходимости).

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика: info@ex-so.ru.

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

Последнюю версию ПО можно скачать по ссылке: <https://www.rustore.ru/catalog/app/ru.expert>.

4 Техническая поддержка

Техническая поддержка пользователей по вопросам эксплуатации ПО, в случае выявления технических неисправностей, обнаруженных ошибок и т.д. осуществляется путем обращения через электронную почту info@ex-so.ru.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- контроль работоспособности Системы;
- прием обращений, выявление и исправление ошибок, выявленных в ходе эксплуатации;
- проведение обучения пользователей;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке и эксплуатации ПО;
- оказание консультационной помощи по вопросам работы.

Время обращения пользователей для получения услуг технической поддержки: с 09:00 по 18:00 (UTC+7), за исключением выходных и праздничных дней.

5 Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке

Порядок выполнения работ по технической поддержке определяется в соответствии со статусом сбоев в работе программного обеспечения:

Сбой со статусом «Аварийный»:

- Отсутствие связи между клиентами и сервером;
- Отсутствие возможности работы в ПО;
- Переполнение базы данных.

Сбой программного обеспечения со статусом «Критичный»:

- Выдача ошибок программным обеспечением, позволяющих работать с ПО;
- Программные несоответствия, ошибки;
- Зависание отдельных модулей программного обеспечения при общей работоспособности программного обеспечения;
- Другие ошибки, позволяющие работать всему комплексу, за исключением некоторых модулей программного обеспечения.

Сбой программного обеспечения: со статусом «Некритичный»:

- Несоответствия программного обеспечения, которые не влияют на общую работоспособность;
- Плановые изменения программного обеспечения, которые вызваны изменениями в нормативно-технической документации и требуют планового внедрения;
- Пожелания пользователей программного обеспечения по его усовершенствованию и модернизации;
- Другие ошибки, исправление которых можно перенести на конкретный срок.

6 Информация о персонале, работающем с ПО

Специалисты разработчика обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав АСУЭ «Эксперт-Учет», при решении прикладных задач.

Для работы с Системой необходимо иметь навыки работы со смартфоном/планшетом на базе операционной системы Android и изучить «Руководство пользователя».

Руководство пользователя располагается на сайте правообладателя по адресу: <http://ex-so.ru>.