Программное обеспечение(ПО)

ЦЧПУ Гамма+

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

Москва, ООО «КоСПА»

2025

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла экземпляра программного обеспечения «ЦЧПУ ГАММА+», представленного правообладателем для проведения экспертной проверки.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО ..... **5**.
3. Информация о совершенствовании ПО..... **Ошибка! Закладка не определена.**
4. Информация о персонале, работающим с ПО ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
5. Техническая поддержка ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
6. Порядок выполнения работ по технической поддержке ПО..... **9**.

ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ЭКЗЕМПЛЯРА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла «ЧЧПУ ГАММА+» 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 установки и эксплуатации (по электронной почте: cospa.office@cospa.ru).

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в изменении кол-ва и конфигурации удаленных модулей ввода-вывода;
- помощь в настройке задаваемых параметров приводов при адаптации к станку;
- помощь с в написании электроавтоматики станка для подключения систем смазки, автоматических резцедержек, систем подачи СОЖ и выносных пультов с физическими кнопками;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- общие консультации по работе ПО;
- предоставление документации;
- совершенствование ПО.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание), принципиальные электрические схемы и журнал событий и аварий системы (в csv формате).

Запросы могут быть следующего вида:

 наличие Инцидента – единичное событие, не повлекшее за собой потерю работоспособности;

 наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;

 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 автоматическое обновление компонентов ПО;

 Единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

3. Информация о совершенствовании ПО

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

Совершенствование ПО, начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляют дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование ПО.

Для каждой части требований выполняют необходимые процессы, работы и задачи, например, анализ требований и создание архитектуры могут быть выполнены сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей.

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: cospa.office@cospa.ru.

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

4. Информация о персонале, работающим с ПО

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку ПО, должен обладать навыками работы с персональным компьютером, программным обеспечение MPE720.

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Программой пользователю необходимо изучить актуальную Инструкцию оператора (предоставляется с поставкой и высылается после запроса на cospa.office@cospa.ru).

Материалы по ЧЧПУ ГАММА+ на сайте ООО «КоСПА»:

https://www.cospa.ru/catalog/integrated-solutions/osu-beta-zf/

Видео материалы по ЧЧПУ ГАММА+ представлены на каналах ООО «КоСПА»:

https://rutube.ru/plst/752898

https://dzen.ru/id/5d020a651d626700afa2342a?share_to=link

5. Техническая поддержка

Заявки в техническую поддержку принимаются по электронной почте: cospa.office@cospa.ru. Время обращения специалистов Заказчика в Группу сервисного обслуживания для получения услуг технической поддержки Продукции: с 09:00 по 17:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Контакты cospa.office@cospa.ru

Евстратов Игорь Дмитриевич, генеральный директор ООО «КОСПА».

6. Порядок выполнения работ по технической поддержке ПО

Классификация возможных сбоев

Сбоям в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы:

Сбой со статусом «Аварийный»:

 Отсутствие связи с приводами и станциями ввода-вывода;

 Отсутствие возможности работы в ПО;

 Другие ошибки, не позволяющие осуществлять работу на станке;

Сбой программного обеспечения со статусом «Критичный»:

 Выдача ошибок программным обеспечением, позволяющих работать с ПО;

 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»:

 Несохраняются журналы о работе станка, нет доступа к данным о работе станка через web-интерфейс;

 Пожелания пользователей программного обеспечения по его усовершенствованию и модернизации;

 Другие ошибки, исправление которых можно перенести на конкретный срок.