

Акционерное общество БСКБ «Нефтехимавтоматика»  
ИНН/КПП 0277029088/ 027701001  
450075, РФ, Республика Башкортостан, г. Уфа, Проспект Октября, 149  
Тел +7 (347)284-27-47  
e-mail: support@bashnxa.ru  
<https://www.bashnxa.ru>

---

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе  
устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации  
программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения**

**«Встроенное программное обеспечение  
платы управления АТВ-21-02»**

Уфа

2025

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Встроенное ПО платы управления АТВ-21-02».....	3
1.1. Поставка ПО «Встроенное ПО платы управления АТВ-21-02».....	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	4
3. Совершенствование программного обеспечения .....	5
4. Техническая поддержка .....	6
5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.....	7
5.1. Персонал АО БСКБ «Нефтехимавтоматика», осуществляющий совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку Встроенное ПО платы управления АТВ-21-02 .....	7
6. Информация о фактических адресах.....	9
6.1. Фактический адрес размещения разработчиков ПО «Встроенное ПО платы управления АТВ-21-02» .....	9
6.2. Фактический адрес размещения службы поддержки ПО «Встроенное ПО платы управления АТВ-21-02».....	9
6.3. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки ПО «Встроенное ПО платы управления АТВ-21-02».....	9

## **1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Встроенное ПО платы управления АТВ-21-02»**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Встроенное ПО платы управления АТВ-21-02» обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- доработка ПО под требования Заказчика;
- предоставление документации.

### **1.1. Поставка ПО «Встроенное ПО платы управления АТВ-21-02»**

Встроенное ПО платы управления АТВ-21-02 поставляется клиентам в составе аппарата (ПАК) АТВ-21-02.

Всем клиентам доступны обновления продукта по запросу

Документация находится на сайте компании разработчика.

## **2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- Обновление ПО после подачи заявки в службу технической поддержки;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя по телефону +7 (347) 284-28-32 или электронной почте [support@bashnxa.ru](mailto:support@bashnxa.ru)

## **3. Совершенствование программного обеспечения**

Продукт регулярно развивается – появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа ПО, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить техническое предложение на портал технической поддержки по адресу электронной почты [support@bashnxa.ru](mailto:support@bashnxa.ru)

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

## **4. Техническая поддержка**

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер технической поддержки +7 (347) 284-28-32

Также пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [support@bashnxa.ru](mailto:support@bashnxa.ru).

## 5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Операторы ПАК АТВ-21-02 должны:

- пройти обучение для работы с аппаратом и получить допуск;
- знать принцип действия аппарата;
- знать правила безопасного обслуживания;
- знать порядок действий при возникновении сбоя.

**5.1. Персонал АО БСКБ «Нефтехимавтоматика», осуществляющий совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку ПАК АТВ-21-02 со встроенным ПО платы управления, должны обладать следующими навыками**

Должность	Количество сотрудников	Ключевые навыки
Генеральный директор	1	Создание и реализация стратегии по развитию команды, инфраструктуры и процессов; оптимизация архитектуры и инфраструктуры компании.
Заведующий конструкторском отделом	1	Взаимодействие с НИИ и крупными исследовательскими центрами для формирования стратегии развития разрабатываемой и выпускаемой продукции Разработка и отслеживание выполнения планов работ. Распределение работ при принятии решения о модернизации по при обновлении и появлении новых стандартов на методу испытания, а также замечаний от потребителей и производства
Руководитель проекта	1	Взаимодействие с отделом разработки и тестирования; сбор потребностей и задач; разработка ГЗ, календарных планов; описание бизнес-процессов; контроль сроков исполнения задач (как бизнеса, так и команд разработчиков); распределение нагрузки между участниками команды с учетом приоритетов и компетенций, формирование недельных спринтов.
Ведущий программист	1	Владение языками программирования, системами моделирования процессов, знание аппаратной части Разработка и корректировка ПО в соответствии с поставленной задачей
Инженер-испытатель	1	Знание стандартов на методы испытания. Умение проводить испытания как на ПАК, так и ручными методами Знание устройства, принципов работы, эксплуатационной документации выпускаемых ПАК.
Инженер технической поддержки	1	Знание стандартов на методы испытания. Знание устройства, принципов работы, эксплуатационной документации выпускаемых ПАК. Знание логистики
Технический писатель	1	Разработка эксплуатационной и текстовой конструкторской документации в соответствии с требованиями ГОСТ, а также внутренними стандартами

## **6. Информация о фактических адресах**

### **6.1. Фактический адрес размещения разработчиков ПО «Встроенное ПО платы управления АТВ-21-02»**

450075, РФ, Республика Башкортостан, г. Уфа, Проспект Октября, 149.

### **6.2. Фактический адрес размещения службы поддержки ПО «Встроенное ПО платы управления АТВ-21-02»**

450075, РФ, Республика Башкортостан, г. Уфа, Проспект Октября, 149

### **6.3. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки ПО «Встроенное ПО платы управления АТВ-21-02»**

450075, РФ, Республика Башкортостан, г. Уфа, Проспект Октября, 149