

2026 г.

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Прикладное программное обеспечение для реализации технологических функций электропривода

/ПО для платы ввода-вывода преобразователя частоты/

1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем документе применены следующие сокращения и термины с соответствующими определениями:

Термин/сокращение	Определения
ПО	Программное обеспечение для платы ввода-вывода преобразователя частоты «Прикладное программное обеспечение для реализации технологических функций электропривода»
Пользователь	Юридическое лицо либо физическое лицо, которое использует действующее ПО для выполнения конкретной функции
Разработчик	Правообладатель программного обеспечения – ООО «Норд Индастриз»

2. НАЗНАЧЕНИЕ ПО

Прикладное программное обеспечение для реализации технологических функций электропривода работает в связке с аппаратно-программное обеспечение управления электроприводом в векторном режиме. Данный документ описывает прикладное программное обеспечение системы управления (СУ) преобразователя частоты (ПЧ) и содержит сведения, необходимые для настройки и оперативного управления СУ с помощью специализированного программного обеспечения для ПК NordDrive и RTCON.

Плата ввода-вывода (далее ПВВ) – плата, используемая в преобразователе частоты, предназначенная для приема дискретных, аналоговых сигналов, а также передачи дискретных и аналоговых сигналов между ПЧ и внешними устройствами. Данный документ описывает программное обеспечение ПВВ и содержит сведения, необходимые для настройки и оперативного управления с помощью специализированного программного обеспечения RTCON.

Функциональное назначение ПВВ – взаимодействие между ПЧ и внешними устройствами посредством управления дискретными и аналоговыми выходами и передачи контроллеру состояний дискретных, аналоговых входов.

Через ПВВ осуществляется сквозное подключение программируемого логического контроллера (ПЛК) и панели НМІ по интерфейсу связи RS-485. При включенном питании ПВВ записывает параметры на SD-карту, передающиеся от модуля плавного заряда ЗПТ и контроллера управления, установленного на базовой плате по интерфейсу связи CAN.

3. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

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

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

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

1. Разработкой ПО для реализации технологических функций привода занимаются квалифицированные инженеры компании ООО Норд Индастриз в соответствии со служебными обязанностями, должностной инструкцией и поставленными руководством задачами.

2. Дополнение и изменение в программный код вносятся инженерами компании. Далее следует процесс отладки и тестирования работоспособности. По на внутреннем технологическом испытательном стенде компании (преобразователем частоты, асинхронным двигателем и нагрузкой). В случае успешного прохождения тестирования, выпускается новая версия ПО с последовательно увеличивающимся номером версии ПО.

3. Если новая версия ПО содержит критически важные изменения в работе уже проданного оборудования, выполняется информационная рассылка сервисным партнёрам и клиентам компании с обоснованием необходимости инструкциями по обновлению ПО.

4. Если новая версия ПО не содержит критически важных для работоспособности изменений, а содержит только дополнения к функционалу, то делается информационная рассылка с описанием возможностей ПО. Обязательная переустановка ПО не производится.

5. ПО поддерживается минимум в течении 5 лет после окончания серийного производства преобразователей частоты компанией Норд Индастриз.

4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПО

Техническая поддержка пользователей осуществляется с понедельника по пятницу, с 9.00 до 18.00 по Московскому времени в формате консультирования пользователей по вопросам установки и эксплуатации программного обеспечения письменно по запросу.

Для создания обращения в отдел Технической Поддержки необходимо на сайте <https://nordindustries.ru/support> выбрать пункт в меню «Поддержка», после чего надо будет заполнить форму, которая появится на экране (см. скриншот), максимально подробно описав проблему. В дальнейшем при получении обращения специалисты Технической поддержки свяжутся по электронной почте.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

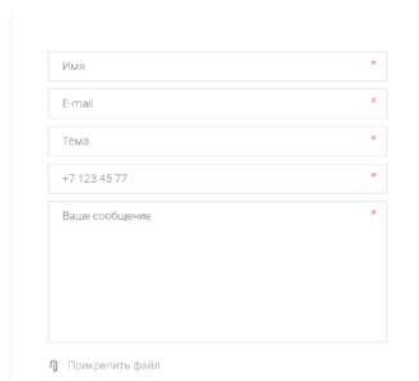
помощь в установке ПО;

помощь в настройке ПО;

помощь в поиске и устранении проблем при некорректной работе ПО.

Обратная связь

Если у вас возникли какие то вопросы или есть пожелания, напишите нам!



Имя *

E-mail *

Тема *

+7 123 45 77 *

Ваше сообщение *

📎 Прикрепить файл



5. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

В случае возникновения неисправностей в работе ПО 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 на сайте <https://nordindustries.ru/support> (пункт в меню «Поддержка»).

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО. Каждому запросу присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной информации будет недостаточно для выполнения заявки пользователя.

6. ПРОВЕДЕНИЕ МОДЕРНИЗАЦИИ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО

С выходом обновлений ПО дистрибутива системы на сайте будет появляться соответствующее уведомление, с указанием изменений, которые произошли в Дистрибутиве устройства.

Если обновления имеют небольшие (минорные) изменения, то Дистрибутив можно обновить удаленно. После активации данной команды необходимо подождать, когда новая версия ПО обновится на устройстве, с последующей перезагрузкой.

Если обновления имеют большие (мажорные) изменения, то потребуется полностью обновить Дистрибутив клиента вручную, согласно документации по установке дистрибутивов на используемый тип устройства.

7. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

Техническая поддержка и модернизация ПО осуществляется сотрудниками Разработчика, сбор и отработку запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники техподдержки Разработчика.

Специалисты Разработчика (разработчики, аналитики, тестировщики, технические специалисты, консультанты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач.