

Программное обеспечение для развития координации движений верхних конечностей «Лупер»

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла**

г. Пермь, 2025 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В настоящем документе содержится описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения для развития координации движений верхних конечностей «Лупер» (далее – ПО, ПО «Лупер»), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе её эксплуатации и совершенствования (модернизации), а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

1.2. Исключительные права на Программу принадлежат ООО «Йорд Тех», г. Пермь (далее – Компания).

1.3. Настоящий документ подлежит размещению на официальном сайте Компании в сети Интернет по адресу: <https://yord.tech/looper> (далее – официальный сайт).

2. КОНТРОЛЬ ПРАВИЛЬНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОГРАММЫ И УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

2.1. Контроль правильности выполнения программы осуществляется встроенными средствами, реализованными в виде:

- протоколирования событий;
- диагностики работы устройств.

2.2. Характеристика типовых неисправностей и способы их устранения приведены в таблице 1.

Таблица 1

Описание неисправности	Возможные причины	Способы устранения
Не запускается приложение	1) Удалены файлы библиотек 2) Повреждена конфигурационная база	В системе Windows: 1) Установить дистрибутив, согласно руководству по установке 2) В папке с установленным дистрибутивом заменить поврежденную конфигурационную базу на рабочую 3) В системе windows открыть диспетчер задач, найти процесс Looper и закрыть. В системе Linux: 1) Установить дистрибутив, согласно руководству по установке 2) В папке с установленным дистрибутивом заменить поврежденную конфигурационную базу на рабочую 3) В системе windows открыть диспетчер задач, найти процесс Looper и закрыть.
При запуске ПО	Не подключено устройство захвата видео	Переподключить камеру
При запуске игр, ПО не отображает игру	Не подключено устройство захвата видео	Переподключить камеру
Дата на ПК выставлена вручную или смещена в прошлое	Ошибка вида «0х...» или сообщение «Обратитесь к поставщику ПО»	1) Переустановить ПО 2) Передвинуть на корректную дату

2.3. Устранение иных неисправностей осуществляется посредством обращения в службу технической поддержки Компании:

- Телефон: +7 (342) 203 03 99.
- E-mail: info@yord.tech.

3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ (МОДЕРНИЗАЦИЯ) ПРОГРАММЫ

3.1. Модернизация ПО выполняется с целью совершенствования её функциональных возможностей, а также для устранения выявленных в процессе эксплуатации программных ошибок.

3.2. Модернизация для совершенствования функций ПО производится по запросам заказчика на основании заключенных с ним договоров.

3.3. В рамках модернизации Компанией могут быть оказаны следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании ПО;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО;
- модернизация ПО по заявкам заказчика;
- модернизация ПО в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и т. п.;
- предоставление заказчику новых версий ПО, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок по инициативе Компании;
- обеспечение заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации.

3.1. При возникновении неполадок или необходимости доработки ПО, пользователь направляет запрос на info@yord.tech, содержащий описание проблемы и, по возможности, скриншот или видео. Разработчик регистрирует и обрабатывает все запросы, оставляя за собой право запрашивать дополнительную информацию при необходимости. Исправление неполадок осуществляется либо автоматическим обновлением, либо индивидуально, по запросу пользователя.

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

4.1. Для установки и настройки ПО персонал, осуществляющий установку и настройку ПО, должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя операционных систем семейства Windows и/или Linux.

4.2. Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

4.3. Персонал, необходимый для обеспечения условий 4.1.–4.2. – разработчик, тестировщик, системный администратор со стороны владельца.