

Отчетен документ 4.2:

Ръководство за потребителя на онлайн платформата за подпомагане на дейността на Центровете за комплексно обслужване

Отговорен партньор: ЕнЕфект

Версия 1.0, април 2025

Co-funded by the European Union

Съфинансирано по Програмата LIFE на Европейския съюз.
Изразените гледни точки и мнения са единствено на автора(ите) и не отразяват непременно позициите на Европейския съюз или на CINEA. Нито Европейският съюз, нито органът, предоставящ финансирането, могат да бъдат държани отговорни за тях.

Съдържание

Резюме **3**

1. Въведение **4**

2. Основни принципи и архитектура на платформата **4**

2.1 Модулна архитектура **4**

2.2 Обектно-ориентиран подход **4**

2.3 Архитектурен модел MVC **5**

2.4 Видове потребители и достъп **5**

3. Достъп и регистрация на потребители **5**

3.1. Публичен достъп **6**

3.2. Регистрация на потребители **6**

3.3. Типове потребителски роли **6**

3.4. Влизане и управление на профил **6**

4. Основни функционалности по роли на потребителите **7**

4.1. Обикновен потребител (гражданин) **7**

4.2. Партньор **7**

4.3. Оператор от ЦКО **7**

4.4. Администратор **8**

5. Потребителски интерфейс и навигация **8**

5.1. Основна структура на навигацията **8**

5.2. Функции на потребителския профил **9**

5.3. Визуални елементи и икони **9**

5.4. Подчертаване на ключови модули **9**

6. Регистрация и идентификация на потребителите **9**

6.1. Създаване на профил **10**

6.2. Нива на достъп **10**

6.3. Управление на профили **10**

7. Регистрация на партньор **10**

7.1 Критерии и изисквания **10**

7.2 Стъпки за регистрация **11**

7.3 Какво се случва след одобрение **11**

7.4 Редактиране на партньорски профил **12**

8. Публична страница на ЦКО 12
9. Вътрешен модул на ЦКО 12
10. Административен модул на платформата 13
10.1 Основни функции на администратора 14
10.2 Навигация в административния интерфейс 14
10.3 Общи положения за работа с ресурси 14
10.4 Търсене и филтриране 15
11. Техническа поддръжка и профилактика 15
11.1 Системен мониторинг и диагностика 15
11.2 Профилактика и актуализации 15
11.3 Архивиране и експорт на данни 15
11.4 Техническа поддръжка и обратна връзка 16
12. Заключение 16

Резюме

Уеб платформата SHEERenov+, достъпна на адрес www.sheerenovplus.eu, е създадена като дигитален инструмент в подкрепа на енергийното обновяване на жилищни сгради в България чрез модела на Центровете за комплексно обслужване (ЦКО). Тя предоставя широк спектър от публични и вътрешни функционалности, насочени към граждани, партньори, оператори и администратори. Сред ключовите ѝ модули са онлайн калкулатор за оценка на енергийна ефективност, библиотека с документи, база данни с добри практики, визуализация на обновени сгради, индивидуални страници на ЦКО и регистър на доверени партньори.

Ръководството систематизира работата с платформата, като представя достъпа до съдържание, различните типове потребители и начина на взаимодействие с нейните основни елементи. В него са включени инструкции за регистрация, навигация, подаване на документи, управление на профили и поддръжка на съдържание, както за външни потребители, така и за администратори и експерти от ЦКО. Специално внимание е обърнато на административния панел и вътрешния модул на ЦКО, които осигуряват контрол, проследимост и координация на процесите по обновяване.

Документът разглежда също така механизмите за сигурност, защита на личните данни и техническа поддръжка на платформата. Описани са процедурите за системен мониторинг, профилактика, архивиране и възможности за обратна връзка, които гарантират стабилност и непрекъснато усъвършенстване на системата.

Целта на ръководството е да улесни ефективното използване на платформата от всички целеви групи и да допринесе за устойчивото развитие на цифровата инфраструктура, подкрепяща сградното обновяване в България. Платформата SHEERenov+ е проектирана с възможност за надграждане и адаптация спрямо бъдещи нормативни и пазарни промени, като служи като основа за разширяване на модела на ЦКО на национално равнище.

1. Въведение

Проектът SHEERenov+ предлага иновативна уеб-базирана платформа, създадена да подпомогне прилагането на модела на Центрове за комплексно обслужване (ЦКО) и да улесни достъпа до услуги, свързани с енергийно ефективното обновяване на жилищни сгради. Чрез съчетание на публична информация, интерактивни инструменти и вътрешни модули за работа на експерти и администратори, платформата предоставя цялостна дигитална среда за комуникация, анализ и управление на процеса на сградно обновяване.

Целта на настоящото ръководство е да предостави ясно и систематизирано описание на всички възможности за работа с платформата, като обхване както публичните модули, така и административната част, достъпна само за регистрирани оператори, партньори и администратори. Описани са основните функции, интерфейсът и начинът на взаимодействие с различните типове съдържание. Ръководството е насочено към всички типове потребители на платформата:

- Граждани, които търсят консултация и оценка за обновяване на своето жилище;
- Потенциални партньори, които желаят да се включат в мрежата на ЦКО;
- Оператори в Центрове за комплексно обслужване, отговарящи за координацията на дейности;
- Администратори, които управляват съдържанието и техническата поддръжка на системата.

Документът е изготвен както на български, така и на английски език, в електронен формат, подходящ за използване както от крайни потребители, така и от екипи, отговарящи за поддръжката и надграждането на платформата. Очаква се ръководството да бъде актуализирано при всяка значима промяна във функционалността на платформата.

2. Основни принципи и архитектура на платформата

Платформата SHEERenov+ е изградена в съответствие със съвременните стандарти за уеб-базирани приложения, осигурявайки висока степен на надеждност, сигурност и достъпност за различни типове потребители. Системата е разработена така, че да функционира без нужда от инсталиране на допълнителен софтуер – всички функции са достъпни чрез стандартен интернет браузър както на настолни, така и на мобилни устройства.

2.1 Модулна архитектура

Платформата е структурирана модулно, като всеки модул отговаря на конкретна функционалност и може да се развива независимо от останалите. Тази архитектура:

- улеснява поддръжката и надграждането;
- позволява добавяне на нови услуги без нарушаване на вече действащите компоненти;
- осигурява висока устойчивост при натоварване и при работа с големи обеми данни.

2.2 Обектно-ориентиран подход

Приложен е обектно-ориентиран подход към програмирането, с акцент върху принципите SOLID. Това гарантира:

- по-ясна логика на системата;
- лесно проследяване и отстраняване на грешки;
- по-добра адаптивност към бъдещи нормативни или пазарни промени.

2.3 Архитектурен модел MVC

Платформата следва архитектурния модел **Model-View-Controller (MVC)**, който разделя:

- **логиката на приложението** (Model),
- **потребителския интерфейс** (View),
- **контрола на действията и навигацията** (Controller).

Това разделение подпомага:

- бързото разработване и обновяване на интерфейса;
- независимата разработка на компоненти;
- по-добра проследимост на функциите и поведенията на системата.

2.4 Видове потребители и достъп

В системата са дефинирани четири основни типа потребители:

Тип потребител	Ниво на достъп	Основни функции
Администратор	Пълен достъп	Управление на съдържание, одобрение на регистрации, контрол на всички модули
Оператор в ЦКО	Разширен достъп	Работа с вътрешния модул, обработка на данни, комуникация с партньори
Партньор	Ограничен достъп	Регистрация, поддържане на профил, участие в проекти
Обикновен потребител	Публичен достъп	Използване на калкулатора, преглед на документи, информация за ЦКО и партньори

Чрез гъвкаво управление на ролите, платформата осигурява едновременно:

- персонализирано преживяване за всеки тип потребител;
- контрол върху достъпа до чувствителна информация;
- защита на личните данни съгласно изискванията на **GDPR**.

3. Достъп и регистрация на потребители

Платформата SHEERenov+ поддържа както **публичен достъп** до информационните си модули, така и **персонализирани функционалности**, достъпни само след регистрация и вход в системата. Процесът на регистрация е опростен и съобразен с различните типове потребители – граждани, партньори, оператори в ЦКО и администратори.

3.1. Публичен достъп

Всеки посетител на сайта https://sheerenov.demo.min.solutions има възможност без регистрация да използва следните функционалности:

- Начална страница с визуален достъп до основните модули;
- Онлайн калкулатор за енергийна ефективност;
- Библиотека с документи;
- Интерактивна карта с обхванати сгради;
- Информация за ЦКО и регистрирани партньори;
- Добри практики
- Новинарска секция.

3.2. Регистрация на потребители

За да получите достъп до допълнителни функции (като запазване на резултати от калкулатора, подаване на регистрация като партньор или работа в административен модул), е необходимо да създадете профил. Това става чрез:

1. Натискане на бутона **„Вход/Регистрация“**;
2. Въвеждане на имейл и създаване на защитена парола;
3. Потвърждение на регистрацията чрез линк, изпратен по имейл;
4. Попълване на потребителски профил според избраната роля.

3.3. Типове потребителски роли

След регистрация потребителите получават роля съобразно контекста на заявката им. Възможните роли включват:

Тип потребител	Регистрация от…	Необходими данни	Активира се от…
Обикновен потребител	Форма за регистрация	Име, имейл, парола	Автоматично
Партньор	Модул „Стани партньор“	Данни за фирма/организация, документи	Екип на избрания ЦКО
Оператор в ЦКО	Администратор	Достъп и данни се създават служебно	Администратор на платформата
Администратор	Само от разработчика/екипа	Пълен контролен достъп	По споразумение с EnEffect

3.4. Влизане и управление на профил

След регистрация потребителите имат достъп до **личен профил**, откъдето могат да:

- редактират контактни и организационни данни;

- сменят парола;
- разглеждат история на действията си в системата;
- изтеглят документи или запазени резултати (напр. от калкулатора).

За сигурност системата включва:

- автоматично излизане при неактивност;
- възможност за възстановяване на парола;
- известия при промяна на основни настройки в профила.

.

4. Основни функционалности по роли на потребителите

SHEERenov+ предлага различни нива на достъп и функционалности в зависимост от типа регистриран потребител. Това позволява едновременно предоставяне на публична информация и управление на сложни административни процеси, свързани с дейността на Центровете за комплексно обслужване (ЦКО).

4.1. Обикновен потребител (гражданин)

Обикновените потребители могат да използват платформата без регистрация или да създадат личен профил за допълнителна функционалност. Сред основните възможности са:

- Достъп до **калкулатора за енергийна ефективност**, с възможност за запазване на резултатите;
- Разглеждане на **документите и добрите практики**;
- Проверка на **интерактивната карта на обхванати сгради**;
- Получаване на информация за **ЦКО и регистрирани партньори**;

4.2. Партньор

Регистрираните партньори имат достъп до разширени възможности, като:

- Създаване и поддържане на **организационен профил**;
- **Качване на документи** и избор на предпочитани ЦКО за партньорство;
- Възможност за участие в **платформата като доставчик на услуги** (ВЕИ, ЕЕ, обследвания и др.);
- Получаване на известия и обратна връзка от съответния ЦКО.

4.3. Оператор от ЦКО

Операторите от Центровете за комплексно обслужване работят както с публичната, така и с вътрешната част на платформата. Техните функции включват:

- Поддържане на **страницата на конкретния ЦКО** – екип, проекти, новини, контакти;
- Работа с **непубличния модул** – водене на досиета, документи, събития и консултации;

- Комуникация с граждани и партньори;
- Одобряване или отхвърляне на партньорски регистрации;
- Подготовка на **справки и отчети**, свързани с дейността на ЦКО.

4.4. Администратор

Администраторите имат пълен достъп до всички функционалности на системата, включително:

- Управление на **потребителски профили и роли**;
- Одобрение и модерация на новини, документи, партньорски регистрации;
- **Технически контрол и диагностика**, достъп до логове и мониторинг;
- Настройки на платформата, активиране/деактивиране на модули;
- Експорт на данни и архивиране.

5. Потребителски интерфейс и навигация

Платформата SHEERenov+ е проектирана с акцент върху интуитивна навигация, визуална яснота и достъпност за различни типове потребители. Структурата ѝ улеснява ориентирането както на граждани без технически опит, така и на професионалисти, търсещи конкретна информация или функционалност.

5.1. Основна структура на навигацията

Главното навигационно меню се намира в горната част на всяка страница и включва следните секции:

- **Начало** – Началната страница на платформата, която предоставя визуален преглед на основни теми като какво представляват ЦКО, ползите от обновяването, програми за финансиране, последни новини и преглед на останалите модули;
- **Вижте процеса** – Интерактивно ръководство, което представя основните стъпки в процеса на обновяване на жилищни сгради, включително описания, линкове към документи и ролята на ЦКО на всеки етап;
- **Финансиране** – Актуална информация за наличните програми за финансиране, критериите за допустимост и процесите за кандидатстване;
- **Актуално** – Секция с новини, актуализации по проекта и съобщения, свързани с инициативата SHEERenov+;
- **Библиотека** – Структуриран документален архив, включващ нормативна уредба, шаблони и технически указания, свързани с енергийното обновяване;
- **Добри практики** – Колекция от реални казуси и примери от изпълнени проекти за сградно обновяване, организирани по категории;
- **Калкулатор** – Лесен за използване инструмент за предварителна оценка на потенциални енергийни спестявания, необходими инвестиции и срок на възвръщаемост;

- **Центрове** – Интерактивен списък и карта на действащите Центрове за комплексно обслужване (ЦКО) с линкове към индивидуалните им страници и контактни форми;
- **Стани партньор** – Динамична форма за регистрация на организации, желаещи да се присъединят към партньорската мрежа, с насоки и критерии за допустимост;
- **Контакт** – Общ формуляр за връзка с екипа, изпращане на въпроси, предложения или заявки за съдействие.

Всяка от тези секции е създадена за интуитивна навигация и бърз достъп до основните функции и услуги на платформата.

5.2. Функции на потребителския профил

След вход в системата, потребителят получава достъп до персонализиран профил с възможност за:

- Редакция на данни и парола;
- Преглед и изтегляне на запазени резултати от калкулатора;
- Поддържане на профил на партньор (ако е приложимо);
- Достъп до административни или вътрешни модули според ролята.

5.3. Визуални елементи и икони

Платформата използва ясни визуални индикатори, които улесняват навигацията:

- **Плочки** и **икони** в началната страница, представящи основните теми накратко;
- **Интерактивни елементи** в калкулатора и картата;
- **Цветова консистентност** за различните видове съдържание и функционалности.

5.4. Подчертаване на ключови модули

- **Калкулаторът** е лесен за използване и ориентиран към крайни потребители. Резултатите се представят визуално и могат да се запазват при регистрация.
- **Пътуване на клиента (Вижте процеса)** служи като образователен инструмент, който изгражда доверие чрез прозрачност на стъпките по обновяване.
- **Документи и добри практики** предлагат както практически шаблони за действие, така и вдъхновяващи примери от реални сгради.
- **Интерактивната карта** позволява визуално проследяване на резултати и засилва усещането за мащаб на инициативата.

6. Регистрация и идентификация на потребителите

Достъпът до разширените функционалности на платформата SHEERenov+ изисква създаване на личен или организационен профил. Процесът по регистрация е лесен и защитен, като позволява персонализирано използване на платформата и разграничаване на нивата на достъп според потребителската роля.

6.1. Създаване на профил

Регистрацията се извършва чрез натискане на бутона **„Вход“** в горния десен ъгъл на сайта и избор на опция **„Регистрация“**. Потребителят попълва основни данни, включително:

- Име и фамилия (или име на организация);
- Имейл адрес;
- Създаване на парола;
- Потвърждение, че приема Общите условия и Политиката за защита на личните данни.

След подаване на формуляра, потребителят получава имейл с линк за потвърждение на профила. До момента на активиране, регистрацията остава неактивна.

6.2. Нива на достъп

Платформата използва ролево базирана система за достъп, с четири основни категории потребители:

- **Обикновен потребител** – регистрирани граждани с достъп до запазване на резултати, заявки и информация;
- **Партньор** – организации, подали заявление за участие в мрежата и одобрени от съответен ЦКО;
- **Оператор в ЦКО** – експерти с достъп до вътрешния модул и възможности за координация и документиране;
- **Администратор** – пълен контрол върху съдържанието и техническите параметри на платформата.

6.3. Управление на профили

Всеки потребител може да редактира своя профил от личното меню в горния десен ъгъл, включително:

- Промяна на контактна информация и парола;
- Заявка за промяна на роля (ако е приложимо);
- Деактивиране на профил при необходимост (по заявка чрез контактната форма).

За по-високи нива на достъп (партньор, оператор, администратор) се изисква **одобрение от администратор или съответен ЦКО**, което гарантира контролиран достъп до чувствителна информация.

7. Регистрация на партньор

7.1 Критерии и изисквания

За да бъдат включени в платформата, партньорите (физически или юридически лица, предлагащи услуги, доставки или СМР, свързани с енергийно ефективното обновяване) следва да покриват минимални изисквания и да предоставят основна информация чрез апликационна форма. Основните критерии включват:

- Данни за фирмата/лицето, включително дейности, опит и ключови експерти;
- Предпочитан регион за дейност и избрани професионални области;
- Най-малко три проверими референции от последните 3–5 години;
- Документи, доказващи квалификация, лицензии, застраховки и др.;
- Приемане на политиката за поверителност и условията за участие в мрежата на ЦКО.

В зависимост от посочената дейност, ще бъдат изисквани и специфични документи и квалификации, съгласно нормативната уредба.

7.2 Стъпки за регистрация

Процесът по регистрация на партньор включва следните етапи:

1. **Достъп до формата** – кандидатът избира секция „Регистрация на партньор“ в платформата.
2. **Попълване на апликационната форма**, включително прикачване на необходимите документи.
3. **Избор на териториален обхват и видове дейности**, които ще предлага партньорът.
4. **Подаване на заявката** – след проверка на попълнените данни и приемане на условията.
5. **Потвърждение по електронна поща**, че заявката е получена и ще бъде разгледана.
6. **Преглед от страна на администратор или екип на ЦКО**, при необходимост с допълнително искане за информация.
7. **Одобрение и включване в базата данни**, с присвояване на начален рейтинг на база приложените документи и референции.

7.3 Какво се случва след одобрение

След като партньорът бъде одобрен:

- Профилът му става видим в публичната част на платформата, с основна информация и линкове към външни сайтове;
- Досието му е достъпно в пълен обем за екипите на ЦКО;
- Партньорът получава възможност да обновява и допълва информацията си чрез профила;
- Всяка година се извършва преглед и актуализация на рейтинга му на база обратна връзка от ЦКО и потребители;
- Могат да бъдат закупени рекламни позиции в сайта;
- При системна липса на обновена информация или получени негативни оценки, партньорът може да бъде понижен в класирането или отстранен от базата данни.

7.4 Редактиране на партньорски профил

След регистрация, партньорите получават достъп до персонализиран интерфейс, чрез който могат да:

- Обновяват своите контактни данни и дейности;
- Добавят нови документи и сертификати;
- Прилагат нови референции;
- Заявяват участие в обучения или събития на ЦКО;
- Проследяват рейтинг и получена обратна връзка.

Редакциите подлежат на преглед от страна на администратор или екип на съответното ЦКО, което получава автоматично уведомление при всяка промяна.

8. Публична страница на ЦКО

Всяко ЦКО, регистрирано в платформата SHEERenov+, разполага със самостоятелна публична страница, която представя неговата дейност и екип пред потенциални клиенти и партньори. Страницата се поддържа от самия екип на ЦКО и има за цел да повиши видимостта и доверието към услугите, които се предлагат.

Какво съдържа публичната страница?

- **Общо описание на ЦКО** – мисия, фокус, основни дейности;
- **Екип** – представяне на ключовите членове с кратка информация;
- **Контактна форма** – позволява на гражданите и партньорите да се свържат директно с ЦКО;
- **Новини и събития** – споделяне на инициативи, участия и резултати;
- **Полезни връзки** – достъп до ресурси, проекти и публикации, свързани с ЦКО;
- **Добри практики** – възможност за публикуване на снимки „преди/след“ от реализирани проекти;
- **Отзиви от клиенти** – секция за събиране и визуализиране на обратна връзка.

Как се поддържа страницата?

Редакцията на съдържанието се извършва от операторите на съответното ЦКО чрез административния интерфейс. Платформата позволява лесно качване на текст, изображения и документи, като всяка промяна подлежи на преглед от отговорния администратор (ако е необходимо).

9. Вътрешен модул на ЦКО

Вътрешният модул е предназначен за служебна работа на екипа на ЦКО и осигурява пълен набор от функционалности за управление на проектите по обновяване. Този модул не е достъпен за

външни потребители и включва чувствителна информация, изискваща високо ниво на защита и проследимост.

Създаване и поддържане на досиета

За всяка обслужвана сграда се създава електронно досие, което включва:

- Основна информация (адрес, тип, брой обитатели, текущо състояние);
- Документация от посещения, срещи, обследвания и решения на ЕС;
- Отчети от консултации, планове за обновяване, договори и др.

Протоколи и шаблони

Модулът позволява автоматично генериране и съхранение на типови документи, включително:

- Протоколи от срещи;
- Образци за уведомления и писма;
- Шаблони за технически и финансови оценки.

База данни – снимки, георефернция, статус

Всяка сграда може да бъде документирана чрез:

- Снимки „преди“ и „след“;
- Георефернрани координати;
- Индикатори за напредък в обновителния процес.

Търсачка и филтри

Интерфейсът поддържа мощна система за търсене и филтриране по критерии като:

- Статус на проекта;
- Район или адрес;
- Отговорен експерт;
- Видове извършени дейности.

Достъп до партньорски регистър

Екипите на ЦКО имат достъп до вътрешния регистър на одобрени партньори и могат:

- Да търсят подходящи изпълнители по специалност и регион;
- Да преглеждат документи и референции;
- Да изпращат запитвания или предложения за съвместна дейност.

10. Административен модул на платформата

Административният модул е достъпен единствено за упълномощени потребители с административни права (в началната фаза – екипа на ЕнЕфект) и предоставя пълен контрол върху управлението и поддръжката на платформата. Този модул позволява както поддръжка на

съдържанието, така и контрол на достъпа, модериране на потребители и наблюдение на активността.

10.1 Основни функции на администратора

Администраторите имат достъп до следните функционалности:

- **Управление на потребители** – създаване, редактиране, активиране и деактивиране на профили;
- **Одобряване на регистрации** – партньори, ЦКО, оператори;
- **Контрол на съдържание** – редакция на всички публични страници, публикации, секции и ресурси;
- **Настройки на модулите** – активиране/деактивиране на функционалности, филтри и допълнителни опции;
- **Мониторинг на активността** – преглед на логове, действия, статистики;
- **Системни съобщения** – публикуване на съобщения при профилактика или промени в работата на платформата.

10.2 Навигация в административния интерфейс

Административният панел е структуриран в странично меню с пет основни категории:

1. **Съдържание** – управление на страници, новини, документи, библиотека, добри практики, ЧЗВ и други ресурси;
2. **Центрове** – редакция на информация за ЦКО, управление на отзиви и обучения;
3. **Потребителско съдържание** – форуми, съобщения, форми за контакт;
4. **Настройки на съдържанието** – категории за документи, програми, библиотека и други;
5. **Административни** – управление на потребители, роли, разрешения и системни настройки.

Всеки от разделите отваря списъци със съществуващи записи, които могат да бъдат:

- **Преглеждани** – чрез кликване върху записа или иконата с „око“;
- **Редактирани** – чрез бутон или директно отваряне на формата;
- **Изтривани или маркирани за действия** – чрез чекбокси и допълнително меню.

10.3 Общи положения за работа с ресурси

При работа с ресурси (напр. новини, документи, програми), в горната част се визуализира таблица с всички записи. Основните възможности включват:

- **Преглед/редактиране** – визуализиране на съдържание и възможност за редакция;
- **Групови действия** – маркиране на няколко записа чрез чекбокси и избор на действие (например изтриване);
- **Контекстно меню** – при задържане на курсора се появява икона с допълнителни опции.

10.4 Търсене и филтриране

Платформата поддържа два типа търсене:

- **Глобално търсене** – полето в горния край на интерфейса търси едновременно във всички ресурси;
- **Локално търсене** – търсене по ключова дума в рамките на конкретен ресурс (например само в „Новини“);
- **Филтри** – разположени вдясно, те позволяват допълнителна сегментация по категории, дати и типове документи.

11. Техническа поддръжка и профилактика

Стабилната работа и дългосрочната устойчивост на платформата SHEERenov+ зависят от непрекъснат мониторинг, регулярни актуализации и активна техническа поддръжка. Настоящата глава описва процедурите и инструментите, използвани за гарантиране на надеждността, сигурността и актуалността на системата.

11.1 Системен мониторинг и диагностика

Платформата разполага с базова система за логване и наблюдение на действия, които подпомагат администраторите при установяване на основни събития и промени. Сред поддържаните функционалности са:

- Регистрация на административни действия като създаване и редакция на съдържание, одобрения и деактивирания;
- Проследяване на регистрационна активност на потребители (създаване на профили, влизания);
- Визуализация на действия в панела за наблюдение, достъпен за администратори;
- Основна статистика за броя публикувани ресурси, активни потребители и заявки за регистрация.

11.2 Профилактика и актуализации

Планирани профилактични дейности се извършват с цел:

- Прилагане на обновления и корекции по сигурността;
- Въвеждане на нови функционалности или подобрения по съществуващите;
- Оптимизация и почистване на базата данни;
- Архивиране на системни данни и настройки.

По време на профилактика потребителите виждат временно съобщение за недостъпност. По възможност, тези дейности се извършват извън пиковите часове и се обявяват предварително.

11.3 Архивиране и експорт на данни

Платформата поддържа ограничени възможности за ръчен експорт на съдържание в основни формати. Сред наличните функции са:

- Експорт на избрани потребителски данни (например регистрирани партньори) във формат **Excel**;
- Изтегляне на качени документи и ресурси чрез административния панел;
- Възможност за периодично локално архивиране на база данни, осъществявано от техническия екип на поддръжката;
- Качени файлове се съхраняват в определена директория със структура, позволяваща достъп по модул и тип ресурс.

11.4 Техническа поддръжка и обратна връзка

Екипът по техническа поддръжка, координиран в началната фаза от ЕнЕфект и разработчика на платформата, отговаря за:

- Реакция на сигнали от потребители чрез формата за контакт или администраторската поща;
- Съдействие при възстановяване на достъп и отстраняване на грешки;
- Събиране и приоритизиране на предложения за нови функции или подобрения;
- Поддържане на актуална документация – вкл. ЧЗВ и ръководства.

В платформата са заложени механизми за обратна връзка, които подпомагат непрекъснатото ѝ усъвършенстване въз основа на реалния потребителски опит.

12. Заключение

Уеб платформата SHEERenov+ е създадена като цялостен дигитален инструмент за подпомагане на процеса на енергийно обновяване на жилищни сгради чрез модела на Центровете за комплексно обслужване (ЦКО). Със своята гъвкава архитектура, множество модули и възможности за персонализация, тя отговаря на нуждите на широк кръг потребители – от граждани и професионалисти до администратори и технически екипи.

Настоящото ръководство има за цел да улесни ориентацията в платформата и да подпомогне ефективната ѝ употреба. Систематизираното представяне на достъпа, функционалностите и административните възможности е предпоставка за високо качество на услугите и устойчиво развитие на цифровата инфраструктура, подкрепяща обновяването на сградния фонд в България.

Платформата е отворена за бъдещо надграждане, а натрупаният практически опит и потребителска обратна връзка ще играят ключова роля в усъвършенстването ѝ като инструмент в подкрепа на развиващата се система от центрове за комплексно обслужване на национално равнище.