

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла
Программы для ЭВМ «Pharm Trace», в том числе устранение
неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного
обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для
обеспечения такой поддержки**

Настоящее Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, совершенствование, а также информацию о персонале необходимом для обеспечения такой поддержки.

При полном или частичном копировании или использовании материалов данного Руководства в любой форме обязательна ссылка на первоисточник со следующим упоминанием:

– разработчик Петров Дмитрий

Официальный сайт: <http://trace-tech.ru/>

Оглавление

1.	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО	3
2.	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	4
3.	Информация о совершенствовании ПО	5
4.	Техническая поддержка программы	6
4.1.	Контактная информация	6
4.2.	Спецификация Услуг (Поддержка ПО)	6
4.3.	Порядок предоставления Услуг	6
5.	Информация о персонале работающего с ПО	8
6.	Контакты разработчика	9

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

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

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы;
- предоставление документации;
- совершенствование Программы.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в программе, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет в службу технической поддержки запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.
- Запрос направляется пользователем на электронную почту технической поддержки.
- Техническая поддержка принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием Программы.
- Техническая поддержка 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.

3. Информация о совершенствовании ПО

Цель процесса совершенствования Программы заключается в непрерывном улучшении, расширении функционала, оптимизации работы и обновления интерфейсов.

Совершенствование Программы, начинается с набора требований и постановку на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляют дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование Программы. 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 необходимо направить техническое предложение на электронную почту технической поддержки: servicedesk@os-tech.ru

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

4. Техническая поддержка программы

4.1. Контактная информация

Для выполнения своих обязательств Исполнитель выделяет следующих сертифицированных специалистов, все вместе именуемые в дальнейшем «Группа сервисного обслуживания»:

№	Ф.И.О.
1.	Кузнецов Александр
2.	Сергей Жустарев
3.	Дмитрий Булгаков
4.	Солянов Константин
5.	Леонов Артем

Время обращения пользователей в Группу сервисного обслуживания для получения услуг технической поддержки: с 08:00 по 17:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

4.2. Спецификация Услуг (Поддержка ПО).

№	Наименование тарифа	Состав Услуг
1	Сервисная и консультационная поддержка функционирования Программы «8x5 – <u>Light</u> »	1. Обработка Инцидентов, сведения о которых поступили на эл. почту servicedesk@os-tech.ru; 2. Анализ Инцидентов и поиск Решения; 3. Разрешение Инцидентов, в случае невозможности разрешения Инцидента предложение Обходного решения; 4. Проведение постоянного анализа Инцидентов. 5. Консультации по работе Программы. 6. Обновление ПО, в соответствии с изменениями законодательства РФ или требованиями оператора ГИС МТ. 7. Проведение сессий обучения по отдельному запросу Заказчика и при необходимости – не более 2 раз в год общей продолжительностью не более 8 рабочих часов.
2	Дополнительные услуги по сопровождению ПО	1. Удаленные сервисные работы вне рабочего времени, в выходные и праздничные дни; 2. Выезд специалиста исполнителя на объект Заказчика
3	Разработка дополнительных модификаций Программы	1. Разработка измененных по требованию Заказчика версий Программы 2. Проведение сессий обучения по измененной модификации (отдельным модулям) Программы; 2. Обновление пользовательских инструкций в случае необходимости. 3. Консультации по работе измененного модуля (модификации) Программы.

4.3. Порядок предоставления Услуг

Услуги по п. 1 Спецификации оказываются ежедневно 5 (пять) рабочих дней в неделю, 8 часов в день в период с 08:00 ч. до 17:00 ч. в нижеуказанном порядке.

Для получения Услуг, Заказчик в лице Авторизованных Пользователей направляет Заявку на эл.почту Исполнителя servicedesk@os-tech.ru, а также по телефону 8-495-902-60-14, через мобильное приложение тикетной системы Naumen Service Desk (доступно в AppStore и Google Play), а также с помощью Telegram-бота OS-Tech IT Support. При регистрации Заявки Заказчик обязан указать всю необходимую информацию для разрешения Инцидента. Время реакции на Заявку до начала оказания Услуг не более 2 (двух) рабочих часов, время восстановления – не более 32 (тридцати двух) рабочих часов.

Заявки, отправляемые в порядке, должны содержать:

– Данные отправителя/заявителя (ФИО, должность).

- Данные представителя Заказчика для согласования работ (ФИО, должность, контактные данные).
- Пошаговое описание действий, приведших к неисправности.
- Описание неисправности.
- Фото/видео фиксация неисправности.

Язык получения и обработки Заявок: русский.

2.2.6. Порядок обработки Заявок:

При поступлении Заявки сотрудники Исполнителя берут Заявку в работу и анализируют ее.

- Если в Заявке не хватает информации для решения запроса или информация непонятна, то Заявка возвращается для уточнения информации.
- В зависимости от сути Инцидента сотрудник поддержки:
 - либо производит действия для решения запроса,
 - либо дает рекомендации по устранению данной проблемы Авторизованным пользователям Заказчика,
 - либо перенаправляет Инцидент в отдел разработки и развития Исполнителя в случаях, когда требуется дополнительная модификация Программы и в иных случаях, требующих внесения изменений в Программу.

5. Информация о персонале работающего с ПО

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

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить инструкции к Программе, расположенную по адресу: <http://trace-tech.ru/solutions-and-services>.

6. Контакты разработчика

Петров Дмитрий – разработчик

Официальный сайт <http://trace-tech.ru/>

e-mail: servicedesk@os-tech.ru