

1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

1.1 Поддержание жизненного цикла «Программного комплекса системы расчетов за лечебно-профилактическое питание»

Поддержание жизненного цикла «Программного комплекса системы расчетов за лечебно-профилактическое питание» (далее – программный комплекс) осуществляется за счет сопровождения программного комплекса и включает в себя проведение модернизаций программного комплекса в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) программного комплекса.

В рамках технической поддержки программного комплекса оказываются следующие услуги:

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

1.2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации «Программного комплекса системы расчетов за лечебно-профилактическое

питание»).

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного комплекса, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов программного комплекса;

- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в программном комплексе, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет правообладателю программы (далее – разработчик) 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;

- наличие проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности программного комплекса;

- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;

- запрос на развитие – запрос на проведение доработок программного комплекса.

Пользователь направляет запрос по электронной почте на электронный адрес AVTrotsky@ro-mayak.ru или передают информацию по номеру технической поддержки +7 (35130) 3-99-65.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием программного комплекса. Каждому запросу присваивается уникальный номер, который приходит ответным письмом пользователю либо сообщает техническая поддержка по телефону.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и

при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса разработчик направляет статус обработки и ответ на запрос (комментарии к нему).

Разработчик 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, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

1.3 Совершенствование Программы

Программный комплекс регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу AVTrotsky@po-mayak.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

1.4 Техническая поддержка Программы

Для оказания технической поддержки программного комплекса можно обратиться по номеру +7(351-30)3-99-65.

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу AVTrotsky@po-mayak.ru.

1.5 Информация о персонале

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

Для работы с программным комплексом пользователю необходимо изучить инструкцию пользователя.