



Общество с ограниченной ответственностью  
«Ноль Три Мед Групп»  
ООО «03 Мед»

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения**

«Автоматизированная система приёма и обработки телемедицинской информации «Теле2Мед»»

# Содержание

1. Термины и сокращения .....	3
2. Поддержание жизненного цикла ПО .....	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО .....	3
4. Совершенствование ПО .....	4
5. Техническая поддержка ПО .....	4
6. Информация о персонале.....	4

# 1. Термины и сокращения

<b>ПО</b>	«Автоматизированная система приёма и обработки телемедицинской информации «Теле2Мед»» (Свидетельство о Государственной регистрации программы для ЭВМ № 2023615128)
<b>Разработчик</b>	Юридическое лицо, обеспечивающие техническую поддержку и развитие ПО и обладающее необходимыми правами на программное обеспечение
<b>Исполнитель</b>	Представитель разработчика, получивший разрешение от обладателя программного обеспечения на проведение работ с программным обеспечением
<b>Пользователь / Заказчик</b>	Физическое лицо или юридическое лицо, получившее доступ к Программному обеспечению

## 2. Поддержание жизненного цикла ПО

ПО устанавливается Исполнителем на аппаратную или виртуальную платформу с конфигурацией не хуже, чем:

Процессор	Частота процессора: 3.8 ГГц (4.6 ГГц, в режиме Turbo)
Сервер	6 CPU 16 ГБ RAM
Диск	512 ГБ SSD
Хранилище	2ТБ HDD

Исполнитель обеспечивает установку свободно распространяемой операционной системы Ubuntu 20.04, свободно распространяемой системы управления базами данных PostgreSQL, ПО «Автоматизированная система приёма и обработки телемедицинской информации «Теле2Мед» и иных пакетов, необходимых для работы ПО.

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

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке ПО;
- помощь в установке обновлений ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- обновления ПО;
- пояснение функционала ПО, помощь в эксплуатации ПО.

## 3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

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

1. Массовое автоматическое обновление ПО;
2. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику 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 ПО у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес [support@03g.ru](mailto:support@03g.ru).

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием ПО. При приеме запроса Заказчика в работу, 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.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает 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 Заказчика. Заказчик в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, и прочие необходимые атрибуты систем.

Разработчик передает информацию Заказчику о результатах обработки заявки.

Заказчик с привлечением Исполнителей проводит обновление ПО штатными способами.

## 4. Совершенствование ПО

ПО регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу [support@03g.ru](mailto:support@03g.ru).

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

## 5. Техническая поддержка ПО

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер 8 (843) 203-46-83.

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [support@03g.ru](mailto:support@03g.ru).

## 6. Информация о персонале

Пользователи интерфейса диспетчера ПО должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- знать свои должностные обязанности;
- ознакомиться и выполнять положения руководства пользователя «Автоматизированная система приёма и

обработки телемедицинской информации «Теле2Мед». Руководство пользователя. Интерфейс диспетчера».

Пользователи интерфейса телемедики ПО должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- уметь пользоваться токеном для наложения электронной подписи;
- знать свои должностные обязанности;
- ознакомиться и выполнять положения руководства пользователя «Автоматизированная система приёма и обработки телемедицинской информации «Теле2Мед». Руководство пользователя. Интерфейс телемедики».

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку ПО, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей ПО;
- знание особенностей работы с ПО;
- знание языков программирования: PHP;
- знание системы управления базами данных: PostgreSQL;
- знание операционной системы: Ubuntu и общесистемных пакетов для работы ПО;
- ознакомиться и выполнять положения руководства администратора «Автоматизированная система приёма и обработки телемедицинской информации «Теле2Мед». Руководство администратора».

Коллектив разработчиков (программисты, системные аналитики, специалисты по технической поддержке) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.