



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

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

**ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ МОБИЛЬНОГО
УСТРОЙСТВА «Теле2Мед»
(МП Теле2Мед)**

Содержание

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

1. Термины и сокращения

ПО	Программное обеспечение для мобильного устройства «Теле2Мед» (Свидетельство о Государственной регистрации программы для ЭВМ № 2023617128)
Разработчик	Юридическое лицо, обеспечивающие техническую поддержку и развитие ПО и обладающее необходимыми правами на программное обеспечение
Исполнитель	Представитель разработчика, получивший разрешение от обладателя программного обеспечения на проведение работ с программным обеспечением
Пользователь / Заказчик	Физическое лицо или юридическое лицо, получившее доступ к Программному обеспечению

2. Поддержание жизненного цикла 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 установке ПО;
- 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 info@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 info@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 +7 (960) 037-23-12.

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу info@03g.ru.

6. Информация о персонале

Обслуживающий персонал должен:

- обладать навыками работы с персональным компьютером и мобильными устройствами на базе ОС Android на уровне опытного пользователя;

- знать свои должностные обязанности;

- ознакомиться и выполнять положения документа «Программное обеспечение для мобильного устройства "Теле2Мед". Инструкция пользователя»;

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

- знание функциональных возможностей ПО;

- знание особенностей работы с ПО;

- знание операционной системы Windows

- ознакомиться и выполнять положения руководства администратора «Программное обеспечение для мобильного устройства "Теле2Мед". Инструкция по установке».

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.