Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки, программного обеспечения «Медицинская система направлений»

Оглавление

1. Введение **3**
2. Жизненный цикл программного продукта **3**
3. Типовой регламент технической поддержки **4**
4. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла. **6**
5. Контактная информация производителя программного продукта **6**

1. ВВЕДЕНИЕ

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Медицинская система направлений».

2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

2.1. Проектирование

● Разрабатывается проект архитектуры программных средств и устанавливается базовая линия, описывающая программные составные части, которые будут реализовывать требования к программным средствам;
● Определяются внутренние и внешние интерфейсы каждой программной составной части;
● Устанавливаются согласованность и прослеживаемость между требованиями к программным средствам и программным проектом.

2.2. Разработка программного продукта

● определяются критерии верификации для всех программных блоков относительно требований;

● изготавливаются программные блоки, определенные проектом;

● устанавливается совместимость и прослеживаемость между программными блоками, требованиями и проектом;

● завершается верификация программных блоков относительно требований и проекта.

2.3. Тестирование

В результате успешного осуществления процесса квалификационного тестирования программных средств:
● определяются критерии для комплектованных программных средств с целью демонстрации соответствия с требованиями к программным средствам;
● комплектованные программные средства верифицируются с использованием определенных критериев;
● записываются результаты тестирования;
● разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторного тестирования комплектованного программного средства при проведении изменений в программных составных частях.

2.4. Приобретение

ПО представлено в виде конфигурации 1С, поставляется в виде конфигурационного файла

2.5. Поставка

ПО представлено в виде конфигурации 1С, поставляется в виде конфигурационного файла

2.6. Подготовка персонала

Персонал должен быть ознакомлен с Руководством пользователя ПО «Медицинская система направлений»

2.7. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО

Обновление ПО происходит вручную.

Обновление ПО проводится путем установки обновленного конфигурационного файла

2.8. Модернизация ПО

ПО дорабатывается за счет рефракторинга, устранения неисправностей и ошибок, а также через модернизацию и модификацию.

2.9. Устранение неисправностей

Компания предоставляет полное сопровождение, модификацию, доработку, а также оптимизацию ПО.
Услуги технической поддержки оказываются по запросу и по необходимости при возникновении сбоев.
Решение неисправностей включает:

1. Фиксирование описания проблемы.
2. Пользователь ПО получает уведомление о том, что работы завершены и видит исправления непосредственно при использовании ПО.

3. ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика бесплатно.

3.2. Каналы оформления запросов на техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку

регистрируются по электронной

почте технической поддержки

Электронная почта: info@it-medika.ru

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

При подаче запроса на техническую поддержку заполняется стандартный отчет с формированием ошибки из 1С, это стандартная форма далее отправляется по почте.

3.4. Закрытие запросов на техническую поддержку

После доставки Ответа запрос считается Завершенным, и переводится в такое состояние после получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ.

В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

4. ПЕРСОНАЛ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА.

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработчики	1С, SQL	1
2	Специалисты службы технической поддержки	1С, SQL	1

5. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ

5.1. Юридическая информация

ООО «Айтимедика»

Юридический адрес: 142802, Московская область, г Ступино, ул Горького, влд. 26 стр. 2

Почтовый адрес: 142802, Московская область, г Ступино, ул Горького, влд. 26 стр. 2

ОГРН: 1255000036983

ИНН / КПП: 5045073872 / 504501001

Электронная почта: info@it-medika.ru

5.2. Контактная информация службы технической поддержки

Электронная почта: info@it-medika.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: г. Москва, пл. Академика Курчатова, д. 1, здание 301, 5 этаж, пом. 501а

Фактический адрес размещения разработчиков: 142802, Московская область, г Ступино, ул Горького, влд. 26 стр. 2

Фактический адрес размещения службы поддержки: 142802, Московская область, г Ступино, ул Горького, влд. 26 стр. 2