

Общество с ограниченной ответственностью «Прософт»
ИНН: 9725068161; ОГРН: 1217700594430
115093, город Москва, 3-Й Павловский пер, д. 22, кабинет 104
e-mail: info@softforpro.ru

Программное обеспечение «SM Program»

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного обеспечения, устранение
неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
программного обеспечения, совершенствование программного
обеспечения**

**Москва
2023 год**

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общие сведения о программном обеспечении.....	3
1.1.	Термины и сокращения.....	3
1.2.	Язык программирования.....	3
2.	Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	4
2.1.	Назначение сопровождения программного обеспечения.....	4
2.2.	Сервисные процессы сопровождения ПО	4
2.3.	Техническая поддержка пользователей.....	4
3.	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения	5
4.	Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.....	5
5.	Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.....	5
6.	Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.....	6

1. Общие сведения о программном обеспечении.

Программное обеспечение «SM Program» — это программное обеспечение, предназначенное для удовлетворения потребностей медицинских учреждений в автоматизации и цифровизации документооборота, упрощении и ускорении работы всего медицинского персонала.

1.1. Термины и сокращения.

Сокращение:	Расшифровка сокращения:
Программное обеспечение (ПО)	Программный комплекс для автоматизации документооборота в медицинских учреждениях SMed
Разработчик	Правообладатель ПО - Общество с ограниченной ответственностью “Прософт”.
Пользователь	Физическое лицо, получившее доступ к Программному обеспечению.

2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственным планом доработки ПО и по заявкам Пользователей, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПО.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- Расширение функционала приложения в соответствии с собственным планом доработок и/или на основе отзывов пользователей приложения;
- Устранение сбоев и технических проблем, выявленных в процессе эксплуатации ПО;
- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования серверных ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.);
- Осуществление поддержки пользователей по вопросам эксплуатации ПО

Отдельно стоит отметить, что в рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- предоставление справочной информации;
- объяснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО (техническая поддержка);
- проведение модернизации ПО;
- восстановление данных ПО;
- предоставление документации по запросам;
- оказание иной помощи и консультаций пользователям ПО по их запросу.

2.1. Назначение сопровождения программного обеспечения.

Сопровождение программного обеспечения позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки пользователей, иные ситуации);
- обеспечить гарантию корректного функционирования ПО и дальнейшего развития ее функционала.

2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО.

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение программного обеспечения включены следующие сервисные процессы:

- консультирование пользователей ПО по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу;

- обеспечение пользователей новыми версиями ПО по мере их появления;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации ПО;
- устранение ошибок в случае их выявления при работе с ПО.

2.3. Техническая поддержка пользователей.

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей ПО по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (электронной почте) или письменно по запросу.

Для оказания технической поддержки ПО пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу info@softforpro.ru

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления;
- помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;
- общие консультации по работе в системе.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены Разработчиком следующим образом:

1. Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
2. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя любым способом, указанным в разделе 2.3 (переписки по электронной почте и т.д.).

4. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.

Программное обеспечение регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование (модернизацию) ПО, для этого необходимо направить техническое предложение в

портал технической поддержки на электронную почту help@mupara.ru. Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО в обновлении.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.

Пользователи ПО - должны обладать навыками работы с персональным компьютером. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

Администратор ПО: - лицо, имеющее доступ к администрированию и сопровождению ПО, к которому предъявляются следующие требования:

- Опыт администрирования более 1 года;
- Знания и опыт администрирования операционных систем linux;
- Опыт работы с nginx, Git, с SQL и NoSQL базами данных
- Обладание такими навыками, как: PostgreSQL, Linux, C++, Qt, Git, SQL, Администрирование серверов Linux, GitLab, CI / CD;

Для работы администраторы системы должны пройти обучение, предоставляемое Разработчиком системы, а также изучить следующую документацию:

- документация по установке программного обеспечения;
- документация по эксплуатации программного обеспечения.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию - лица, которые занимаются непрерывным обеспечением поддержки (в т.ч. технической) пользователей ПО и модернизации ПО, соответствующие следующим требованиям:

- Опыт технической поддержки пользователей; технической консультации пользователей; опыт удаленного решения технических проблем; опыт приема заявок по почте; опыт приема заявок в телефонном режиме 24/7; умение распределять заявки между исполнителями (2я, 3я линия поддержки);
- Знания и опыт Task-менеджеры (Trello), ПО для удаленного управление (AnyDesk, LiteManager)

Создание, внесение изменений, модернизация ПО выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО “Прософт”.

Персонал Правообладателя (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

6. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки, включая персонал Разработчика находятся по следующему адресу:

115093, город Москва, 3-Й Павловский пер, д. 22, кабинет 104

Контактные данные:

Email: info@softforpro.ru