

Программное обеспечение «Система контроля обработки и оборота медицинских инструментов и эндоскопов Трекер»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Введение

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на программное обеспечение «Система контроля обработки и оборота медицинских инструментов и эндоскопов Трекер» (далее Система).

Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы, а также информацию о персонале, необходимом для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения. В разделе «Общие сведения» указаны наименование Системы, системное программное обеспечение, необходимое для функционирования Системы, и язык программирования, на котором написана Система.

В разделе «Поддержание жизненного цикла программы» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы.

В разделе «Информация о персонале» приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию Системы.

Оглавление

1. Общие сведения	4
1.1. Наименование Системы	4
1.2. Системное ПО	4
1.3. Язык программирования	4
2. Поддержание жизненного цикла программы.....	4
2.1. Назначение сопровождения Системы.....	4
2.2. Сервисные процессы сопровождения Системы.....	4
2.2.1. Техническая поддержка пользователей	4
2.2.2. Проведение модернизации Системы.....	5
2.2.3. Восстановление данных.....	5
2.2.4. Оказание услуг по доработке	5
3. Информация о персонале.....	6
3.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы	6
3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.....	6

1. Общие сведения

1.1. Наименование Системы

Наименование Системы – Программное обеспечение Система контроля обработки и оборота медицинских инструментов и эндоскопов Трекер.

1.2. Системное ПО

Система функционирует под управлением следующих операционных систем: отечественные ОС семейства Linux: Astra Linux, Альт, Ред ОС; актуальные версии Windows Server.

1.3. Язык программирования

Языком программирования для Системы является Kotlin.

2. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения Системы и включает в себя проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по запросам Заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установки и переустановки Системы.

2.1. Назначение сопровождения Системы

Сопровождение Системы позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе сервисов по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования Системы и дальнейшего развития ее функционала.

2.2. Сервисные процессы сопровождения Системы

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

- консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации (по телефону или электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Системы по мере их появления на условиях гарантийного обслуживания;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Системой.

2.2.1. Техническая поддержка пользователей

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

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;

- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Системы;
- пояснение функционала Системы, помощь в эксплуатации Системы;
- предоставление актуальной документации по настройке/работе Системы;
- общие консультации по работе Системы.

2.2.2. Проведение модернизации Системы

Проведение модификации Системы в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Системой, а также по запросам Заказчика, с выпуском новых версий Системы, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий Системы, полученных в результате модификации.

В рамках модификации Системы оказываются следующие услуги:

- прием запросов от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения запросов, оказание консультационной помощи по вопросам применения пожеланий, указанных в запросе;
- выявление ошибок в функционировании Системы;
- модификация Системы по запросам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Системы;
- предоставление Заказчику новых версий Системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Система регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- оптимизируется скорость работы;
- обновляется интерфейс.

2.2.3. Восстановление данных

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями администратора Системы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется за счет дублирования данных или при предоставлении резервной копии базы данных Системы, а также детальном пошаговом описании последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации. Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с Заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

2.2.4. Оказание услуг по доработке

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности Системы, представитель Заказчика направляет предложения на улучшение и/или о новой функции в адрес разработчика Системы. Далее все предложения согласовываются между Исполнителем и Заказчиком, также обговариваются сроки работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Системы включает в себя:

- доработку функционала и корректировку Системы, основанные на предложениях по улучшению организации базы данных;
- модернизацию функциональных этапов Системы;

- разработку, связанных с интеграцией Системы в инфраструктуру Заказчика;
- разработку дополнительной функциональности Системы по запросам и предложениям Заказчика;
- исправление некритичных ошибок, связанных с неудобством использования Системы, но не влияющих на работоспособность Системы.

3. Информация о персонале

3.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы

Пользователи Системы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования WEB-браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- ознакомиться с программной документацией на Систему.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалист, обеспечивающий техническую поддержку и развитие Системы, должен обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей Системы;
- знание особенностей работы с Системы;
- знание языка программирования: Kotlin;
- знание реляционных БД;
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

Создание, изменения, модернизация Системы выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалиста ООО «АСМед» в количестве 1 человека, который обладает необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

Процесс разработки включает в себя:

- разработку новых этапов и функций;
- комплексное интеграционное и регрессионное тестирование;
- исправление найденных ошибок;
- исправление проблем совместимости;
- разработку документации и инструкций.

Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом разработки, а также в случае выявленных проблем в ходе эксплуатации программного обеспечения у конечных потребителей.

ООО «АСМед» полностью укомплектовано необходимым персоналом для поддержки и администрирования поставляемого программного решения для чего в компании предусмотрены следующая должность:

1. Генеральный директор – 1 чел.

Таким образом, специалист ООО «АСМед» обладает необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, размещения разработчика и службы поддержки: г. Москва, ул. Новолесная д. 8/12.