

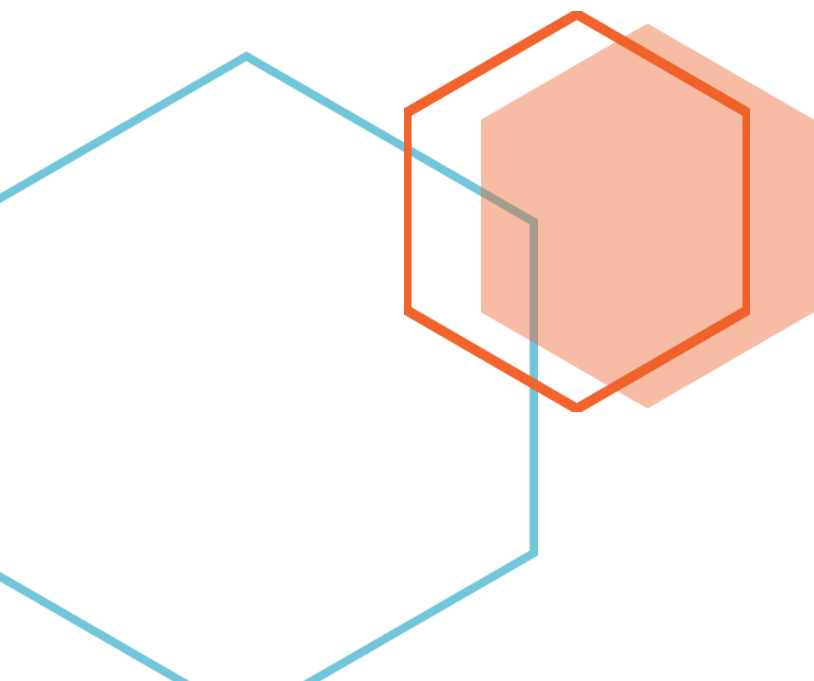


Программный комплекс «АУРА»



Жизненный цикл программного продукта

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненных циклов
Медицинской информационной системы «Программный комплекс «АУРА»





Оглавление

1. Введение	2
2. Жизненный цикл программного продукта	2
3. Типовой регламент технической поддержки	2
3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки	2
3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку	2
3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку	3
3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.....	3
3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку	3
4. Контактная информация производителя программного продукта	3



1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла Медицинской информационной системы «Программный комплекс «АУРА», включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл программного продукта

Медицинская информационная система «Программного комплекса «АУРА» (далее МИС) представляет собой клиент-серверное решение, и поставляется путем базовой установки на серверном оборудовании заказчика. При этом производится первоначальная настройка МИС в соответствии с учетной политикой, орг. штатной структурой и в соответствии с рабочими процессами заказчика.

Согласно определенному сторонами режиму внедрения, проводится комплексное обучение определённого заказчиком персонала в соответствии с выполняемыми должностными обязанностями. Для оперативного поддержания работоспособности МИС «на местах» Заказчиком определяются ответственные лица среди технического IT персонала, с которыми проводится дополнительное углубленное обучение.

Заказчику поставляется актуальная на момент установки версия программы. Для контроля версий каждый релиз имеет свой номер.

Выпуск стабильных версий производится по мере развития МИС, определяемого совместно с заказчиком или по мере появления новых требований регуляторов.

Установка версий на серверное оборудование заказчика производится в срок не позднее чем через 48 часов, после официального запуска обновлений в промышленную эксплуатацию.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее описанием в виде истории изменений, в котором отражены функциональные изменения компонентов МИС.

Обновленные руководства с накопленными изменениями и дополнениями выпускаются не реже 1 –го раза в 6 месяцев.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Техническая поддержка осуществляется в рамках договора на сопровождения МИС и оказывается по будним дням с 08.00 по 20.00. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, влияющих на общее функционирование системы и блокирующих работу заказчика в МИС.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запрос на техническую поддержку регистрируются в Журнале регистрации обращений и осуществляться по следующим каналам:

- обращение по электронной почте;
- обращение по телефону.



3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

При подаче запроса на техническую поддержку заказчик должен придерживаться правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы и регистрируются новые обращения.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали.

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в Журнале регистрации обращений, назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются.
4. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. 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. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 5 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

4. Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Правообладатели:

Гражданин РФ: Сачков Владислав Анатольевич

Гражданин РФ: Петрашевич Владимир Алексеевич



4.2 Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- **Телефон:** +7 (921) 941-60-04
- **Email:** support@auramis.ru