

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла «Платформы телемедицины и дистанционного наблюдения за состоянием здоровья», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации платформы, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Содержание.

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

1. Термины и сокращения.

Сокращение	Расшифровка сокращения
Система	Платформа телемедицины и дистанционного наблюдения за состоянием здоровья
Разработчик	Правообладатель Системы
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, авторизовавшееся в Программе, акцептировавшее лицензионный договор-оферту Разработчика и получившее доступ к Программе

2. Поддержание жизненного цикла Системы

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения Системы и включает в себя проведение модернизаций Системы в соответствии с законодательством, собственным планом доработок и по заявкам Заказчика.

– Целью оказания услуг по техническому сопровождению Подсистемы является обеспечение устойчивого и бесперебойного функционирования компонентов, входящих в состав Системы на объектах автоматизации.

Услуги по техническому сопровождению включают в себя:

- Оказание операторских услуг;
- Техническую поддержку Пользователей;
- Проведение регламентных и аварийно-восстановительных работ.
-

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы.

В рамках оказания операторских услуг обработки Обращений определяются следующие каналы поступления Обращений:

- по единому номеру телефона технической поддержки;
- по электронной почте;
- по мессенджеру Telegram.

Номер телефона, электронной почты и Telegram контакта предоставляется Разработчиком не позднее 10 рабочих дней с момента заключения Договора. Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов Системы;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

При подаче Обращения Инициатор выполняет требование – одному Запросу соответствует одна проблема (вопрос), для однозначной идентификации проблемы или вопроса при выполнении. В случае возникновения при выполнении Запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые связанные Запросы.

Все контакты по вопросам технического сопровождения Подсистемы осуществляются исключительно с сотрудником Первой линии технической поддержки.

– В зависимости от типа Запроса описание должно содержать все данные, необходимые для его решения. Требования к описанию Запроса представлены в Таблице 1.

Таблица 1 – Требования к описанию Запроса

Тип	Описание типа
Для всех типов Запросов	– наименование компонента _____.
Инцидент	<ul style="list-style-type: none"> – пошаговое перечисление действий, выполнение которых повлекло за собой возникновение ошибки; – снимок экрана с ошибкой; – наименование экранной формы и ссылка на страницу, где была зафиксирована ошибка; – техническую информацию об ошибке (содержимое консоли интернет-браузера на момент возникновения ошибки; – текст ошибки, отображаемый Системой); – дополнительные файлы (в случае необходимости); – описание желаемого результата исправления ошибки.
Информационный запрос	– описание требуемой информации о работе или документации о Системе.

При описании Обращения должны соблюдаться следующие рекомендации:

- Наименование Запроса должно отображать его содержание. Рекомендуется использовать глаголы, передающие действия, например: предоставить, закрыть, исправить либо существительные, передающие суть Запроса, для удобства поиска Запроса в дальнейшем.
- В случае изменения содержания Запрос в обязательном порядке должен быть переименован.
- В описании Запроса должно быть указано пошаговое воспроизведение ошибки – условия воспроизведения (регион, адрес веб-сервера, учетная запись (без пароля), версия операционной системы и браузера), подробное описание последовательности действий, приводящих к ошибке. При возможности должна быть предоставлена видеозапись с воспроизведением ошибки.
- Снимки экрана должны быть полноэкранными. Не допускаются снимки части экрана.
- В случае ошибки с типом "Неверно сформированный ответ сервера" обязательно предоставление текста ошибки из консоли разработчика, а также http-запроса (с параметрами), выдавшего ошибку.

Запрос, оформленный по установленной форме, направляется Пользователем в СТП Разработчика.

Запросам присваивается уникальный регистрационный номер. Данный номер, указанный в уведомлении или сообщенный в процессе консультации по телефону, сообщается Инициатору. Регистрационный номер служит для однозначной идентификации Запроса. При дальнейшем взаимодействия со специалистом СТП Инициатор использует регистрационный номер Запроса.

По результатам обработки Запроса специалист СТП предоставляет Инициатору информацию по решению Запроса в соответствии с каналом его получения. Факт предоставления решения по Запросу фиксируется путем установки статуса "Решен".

Подтверждение состояния "Решен" происходит после изменения статуса и оповещения Инициатора об изменении статуса по электронной почте. После предоставления решения по Запросу Инициатор должен проверить решение в течение трех рабочих дней. В случае, если инициатор не согласен с решением, Инициатор должен предоставить обоснование несогласия с решением.

Если несогласие с решением Запроса не связано с исходным содержанием, то Запрос переводится в статус "Решено" и регистрируется новый Запрос.

Перевод Запроса в статус "Решено" может происходить либо после подтверждения

Инициатором статуса "Решен", либо автоматически через 3 рабочих дня после перевода запроса в статус "Решен" в случае отсутствия подтверждения. Закрытые Запросы повторному открытию не подлежат.

4. Совершенствование Системы

Система регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу help@rt-doctis.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

5. Техническая поддержка Системы

Для оказания технической поддержки Системы выделен единый номер 8 800 222 61 64 (доб. 1).

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу help@rt-doctis.ru.

Мессенджер телеграмм @SupDoctisBot.

6. Информация о персонале

Пользователи ПО - должны обладать навыками работы с персональным компьютером (веб-браузерами) на уровне пользователя. 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;
- Опыт работы с NoSQL базами данных.

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

- документация по эксплуатации Системы.

Создание, внесение изменений, модернизация ПО выполняется и осуществляется в настоящий момент силами специалистов ООО "РТ Доктис". Персонал (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу Системы