



Общество с ограниченной ответственностью «Бизнес-Док»  
ОГРН 1077154006247 ИНН 7105500892 КПП 710501001  
300013, г. Тула, ул. Московская, д. 17, оф. 12  
Тел.: 8(4872)79-10-02

**Описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла, в том числе  
устранение неисправностей и  
совершенствование, а также информацию о  
персонале, необходимом для обеспечения такой  
поддержки**

## Оглавление

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения .....	3
2. Устранение неполадок и неисправностей, возникающих при использовании ПО .....	3
3. Информация о развитии и улучшении ПО .....	4
4. Требования к персоналу, работающему с ПО .....	4
5. Регламент технической поддержки .....	4
6. Порядок оказания услуг по технической поддержке программного обеспечения .....	4
6.1. Категория возможных сбоев .....	4

## **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «HERMES – Hospital Emergency Response Management & Escalation System (ГЕРМЕС – управление потоками)» (далее – ПО) осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизации ПО в соответствии с собственным планом доработок, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте и телефону).

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- ✓ Базовые рекомендации по развёртыванию и настройке системы;
- ✓ Разъяснения относительно функциональных возможностей продукта;
- ✓ Содействие при инсталляции и обновлении релизов ПО;
- ✓ Выявление и исправление неполадок при некорректном функционировании системы;
- ✓ Обеспечение технической документацией.

## **2. Устранение неполадок и неисправностей, возникающих при использовании ПО**

Если в процессе работы обнаруживаются сбои или требуется доработка, пользователь направляет разработчику заявку. В заявке необходимо указать тему, подробное описание ситуации и, по возможности, приложить скриншот или видеозапись момента сбоя.

Виды запросов:

- ✓ Наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента;
- ✓ Наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- ✓ Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- ✓ Запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

Заявка принимается и регистрируется вне зависимости от способа её отправки (любой удобный канал). Разработчик обязуется прорабатывать все обращения, касающиеся работы ПО, и при необходимости запрашивать у пользователя дополнительные данные. Пользователь, в свою очередь, обязан предоставить уточнения по требованию разработчика.

Выявленные эксплуатационные неисправности устраняются двумя способами:

- ✓ централизованное автоматическое обновление компонентов;
- ✓ индивидуальная обработка заявки пользователя.

### **3. Информация о развитии и улучшении ПО**

Цель процесса развития ПО состоит в постоянном улучшении его результативности и эффективности. Процесс совершенствования ПО начинается с установления требований и разработки последовательности действий, которая включает часть требований. Затем постепенно добавляются дополнительные требования, пока процесс совершенствования не будет завершен. Каждая часть требований обрабатывается с помощью соответствующих процессов, работ и задач.

Анализ требований и проектирование архитектуры могут выполняться сразу, тогда как техническое проектирование, написание кода, тестирование, сборка и квалификационные проверки осуществляются для каждой последующей части.

Пользователь может повлиять на совершенствование ПО, для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика - hermes@gkdb.ru. После рассмотрения, если идея признаётся полезной, она включается в план разработки и реализуется в одной из следующих версий.

### **4. Требования к персоналу, работающему с ПО**

Сотрудники, выполняющие установку и настройку, должны уверенно владеть ПК и другими устройствами на уровне начинающего пользователя операционных систем семейства Linux.

Перед началом работы с ПО необходимо ознакомиться с инструкцией пользователя, доступной по ссылке: <https://hermes-m.ru/landing>.

### **5. Регламент технической поддержки**

Приём обращений осуществляется по электронной почте: hermes@gkdb.ru. Время работы специалистов заказчика с группой сервисного обслуживания: с 09:00 до 18:00 по московскому времени, исключая выходные и праздники.

#### **Контакты разработчика.**

ООО «Бизнес-Док» - hermes@gkdb.ru.

### **6. Порядок оказания услуг по технической поддержке программного обеспечения**

#### **6.1. Категория возможных сбоев**

Сбоям в работе ПО могут быть присвоены следующие статусы:

✓ **«Аварийный»** - потеря сетевой связности между компонентами системы, невозможность работы в ПО, ошибки взаимодействия с БД, иные сбои, блокирующие работу.

✓ **«Критичный»** - ошибки, ограничивающие функциональность, зависания отдельных модулей при общей работоспособности системы, другие сбои, влияющие на работу всего комплекса.

✓ **«Некритичный»** - несоответствия, не влияющие на общее функционирование, плановые изменения из-за обновления нормативной базы, запросы на улучшение и модернизацию, прочие ошибки с возможностью отсрочки исправления.