

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ «VEGA SOFT.BASIC»

**ДОКУМЕНТАЦИЯ, ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ
НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,
А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ
ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

На 7 листах

Санкт-Петербург

2019

СОДЕРЖАНИЕ

| | | |
|-----|--|---|
| 1 | Общие сведения..... | 3 |
| 1.1 | Наименование Программного обеспечения | 3 |
| 1.2 | Перечень компонентов Программного обеспечения | 3 |
| 2 | Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения..... | 4 |
| 2.1 | Назначение сопровождения Программного обеспечения | 4 |
| | 2.1.1 Сервисные процессы сопровождения Программного обеспечения | 4 |
| 2.2 | Проведение модернизации Программного обеспечения | 5 |
| 3 | Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программного обеспечения | 6 |
| 4 | Информация о персонале | 7 |

1 Общие сведения

1.1 Наименование Программного обеспечения

Наименование Программного обеспечения – VEGA SOFT.BASIC. Входит в состав комплекса систем телемедицины ВЕГА (MVS VEGA).

1.2 Перечень компонентов Программного обеспечения

Программное обеспечение состоит из 4 компонентов - программ для ЭВМ:

1. «MVS VEGA сервер управления базовый»,
свидетельство о регистрации №2018662435 от 08.10.2018г.
2. «MVS VEGA сервер WEB»,
свидетельство о регистрации №2018662126 от 27.09.2018г.
3. «MVS VEGA сервер транскодирования»,
свидетельство о регистрации от 27.09.2018г.
4. «MVS VEGA сервер конференции»,
свидетельство о регистрации №2018661453 от 07.09.2018г.

2 Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения осуществляется за счет сопровождения Программного обеспечения и за счет модернизации (развития) Программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок Разработчика и по заявкам Заказчика.,

2.1 Назначение сопровождения Программного обеспечения

Сопровождение Программного обеспечения позволяет:

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

2.1.1 Сервисные процессы сопровождения Программного обеспечения

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

- помощь в установке и настройке Программного обеспечения;
- помощь в поиске и ликвидации проблем в случае неправильной установки Программного обеспечения;
- консультирование пользователей и администраторов Программного обеспечения по вопросам эксплуатации по телефону, электронной почте, с помощью других средств коммуникации или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Программного обеспечения по мере их появления;
- обеспечение Заказчика актуальной документацией по установке, настройке и работе Программного обеспечения;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Программным обеспечением;
- общее консультирование Заказчика по выбору компонентов ПК для более эффективной работы Программного обеспечения.

2.2 Проведение модернизации Программного обеспечения

Проведение модернизации Программного обеспечения проводится в связи совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Программным обеспечением, а также по оплачиваемым заявкам на доработку от Заказчика.

В рамках модернизации Программного обеспечения оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Программное обеспечение;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
- выявление ошибок в функционировании Программного обеспечения;
- модификация Программного обеспечения по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Программного обеспечения;
- предоставление Заказчику новых версий Программного обеспечения, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Программное обеспечение регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- обновляется интерфейс.

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии Программного обеспечения, представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес Разработчика. Далее все пожелания согласовываются между Разработчиком и Заказчиком, также обговариваются сроки и стоимость работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Программного обеспечения включает в себя:

- доработку компонентов Программного обеспечения;
- разработки, связанные с интеграцией Программного обеспечения в инфраструктуру Заказчика;
- разработку дополнительной функциональности по запросам и предложениям Заказчика;
- исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования Программного обеспечения, но не влияющих на работоспособность в целом.

3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программного обеспечения, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое обновление компонентов Программного обеспечения (модернизация Программного обеспечения, создание новых версий);
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя (сопровождение Программного обеспечения).

В случае возникновения неисправностей в работе Программного обеспечения, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание), Журнал аварий (формируется на вкладке «Журнал аварий» в пункте меню «Настройки») и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в работе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программного обеспечения;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программного обеспечения.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программного обеспечения. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер. После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

4 Информация о персонале

Пользователи Программного обеспечения должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя.

Для работы с Программным обеспечением «VegaSoft.Basic» пользователям необходимо изучить свои должностные инструкции и руководство пользователя Программного обеспечения, которое входит в комплект поставки, а также пройти курс обучения по данному программному продукту на рабочем месте.

В перечень услуг по подготовке персонала для работы с Программным обеспечением входит:

- консультирование персонала в рамках услуг сопровождения Программного обеспечения;
- поддержание пользовательской документации по Программному обеспечению в актуальном состоянии;
- организация обучения персонала работе с Программным обеспечением по согласованию с Заказчиком.