

Платформа разработки прикладного программного робота

Программное обеспечение «Единая информационная система долговременного ухода»

Описание жизненного цикла и техническая поддержка

Оглавление

1. Введение.	3
2. Описание процессов жизненного цикла ПО «ЕИСДУ».....	3
2.1. Жизненный цикл программного продукта.	3
3. Типовой регламент технической поддержки.	3
3.1. Условия предоставления технической поддержки.	3
3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку.	3
3.3. Выполнение запроса на техническую поддержку.	3
3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.	3
3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку.	4
Контактная информация службы технической поддержки:	4
Контактная информация производителя ПО «ЕИСДУ».....	4

1. Введение.

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) «Единая информационная система долговременного ухода» (ПО «ЕИСДУ»), включая регламенты технической поддержки конечных пользователей.

2. Описание процессов жизненного цикла ПО «Единая информационная система долговременного ухода»

2.1. Жизненный цикл программного продукта.

Выпуск продукта, новой версии или нового поколения осуществляется отделом разработки программного обеспечения ООО «ЕИСДУ». Форма выпуска – комплект установочных файлов (далее – дистрибутив). Контроль выпускаемых версий или поколения ПО осуществляется путём присвоения ему цифровой комбинации, в которой указана версия обновления.

Выпуск новых версий ПО осуществляется по следующим правилам:

- Номер сборки присваивается каждый раз, когда осуществляется выпуск новых обновлений, в том числе в процессе исправления ошибок, незначительных доработок и может не нести изменений функций СПО;

Выпуск нового поколения ПО сопровождается выпуском следующих документов:

- Общий список изменений;
- Сведения о совместимости с предыдущими версиями;
- Инструкция по установке или обновлению.

3. Типовой регламент технической поддержки.

3.1. Условия предоставления технической поддержки.

Услуги поддержки оказываются в индивидуальном порядке.

3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку.

Запросы на техническую поддержку принимаются: - в электронном виде по средствам направления электронной почты на адрес contact@eisdu.ru. Обращения в электронной форме принимаются круглосуточно, в любой день недели; - в телефонном режиме по телефону +7 (495) 128-43-63

3.3. Выполнение запроса на техническую поддержку.

При подаче запроса на техническую поддержку необходимо: - кратко описать суть проблемы, по этому описанию в автоматизированной системе будет заведено обращение Заказчика; - подробно описать проблему в обращении; - приложить лог-файлы или скриншоты с ошибками; - указать параметры системы на которой произошла ошибка (версию ОС).

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в автоматизированной системе регистрации задач, назначаются исполнители Запроса и его приоритет. Служба технической поддержки сообщает Заказчику регистрационный номер, присвоенный Запросу при

регистрации. Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач. В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса либо высылается новая сборка продукта. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе регистрации задач.

3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку.

После доставки Ответа Заказчику запрос считается Завершенным, и находится в статусе «Завершен, требует подтверждения Заказчика». В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершённый запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении запроса в течение 14 рабочих дней, в случае если иное не оговорено в дополнительных соглашениях, запрос считается закрытым. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос по каким-либо причинам более не требуется.

Контактная информация службы технической поддержки:

- Сайт: <https://support.eisdu.ru>
- Телефон: +7 (495) 128-43-63
- Email: contact@eisdu.ru

Контактная информация производителя ПО «ЕИСДУ»

Производитель ПО «ЕИСДУ»:

- **Название компании:** ООО «Единая информационная система долговременного ухода»
- **Юр. адрес:** 117105 г. Москва, ш. Варшавское, д. 1, стр 1-2, эт 6, комн 33
- **ОГРН:** 1197746318010
- **ИНН:** 7726452793

Информация о фактическом адресе (адресах) размещения инфраструктуры разработки:

- Московская Область, г. Ивантеевка (адрес датацентра Яндекс.Облако)
- Информация о фактическом адресе (адресах) размещения разработчиков:
г. Москва

• Информация о фактическом адресе (адресах) размещения службы поддержки:
г. Москва