



Цифровая экспертно-правовая платформа

" Doc247"

Личный кабинет

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла программного
обеспечения, устранение неисправностей,
выявленных в ходе эксплуатации программного
обеспечения, совершенствование программного
обеспечения

1. Общие сведения о программном обеспечении	2
1.1. Термины и определения.....	2
1.2. Язык программирования.....	3
2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
2.1. Назначение сопровождения программного обеспечения.....	4
2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО	4
2.3. Техническая поддержка пользователей.....	4
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.	5
4. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.	5
5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.	6
6. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки	6

1. Общие сведения о программном обеспечении

Клиентский портал – это программное решение, разработанное для оптимизации процесса получения разрешительной документации в центрах сертификации. Он упрощает взаимодействие между клиентами и менеджерами, повышает информированность клиентов о специфике их отрасли, что в свою очередь ускоряет процесс оформления необходимых документов.

Dos247 является платформой для эффективной коммуникации между клиентами и центрами сертификации, позволяя существенно снизить операционные затраты как для менеджеров, так и для клиентов. Внедрение данного инструмента дает центру сертификации ощутимое конкурентное преимущество на рынке.

1.1. Термины и определения

Авторизация - это процедура подтверждения личности, благодаря которому пользователи получают возможность доступа к своему Личному кабинету. Во время процедуры авторизации пользователи предоставляют логин и пароль.

Администратор - лицо, имеющее доступ к администрированию и сопровождению ПО.

Браузер - совокупность программ системы обработки информации и программных документов.

Веб-приложение SPA-типа - это веб-приложения, которые загружаются одним разом и динамически обновляют содержимое без перезагрузки страницы.

Оператора Сайта - сотрудник медицинской информационной системы, оказывающий информационную и техническую поддержку пользователей.

Пользователь - лицо, получившее доступ к Программному обеспечению.

Программное обеспечение (ПО) - совокупность программ системы обработки информации и программных документов, предназначенных для решения практических задач и предназначенный на непосредственное взаимодействие с пользователями.

Разработчик - правообладатель программного обеспечения.

Push-уведомление - всплывающие уведомления в интерфейсе пользователя.

Web-сервис - программная среда, взаимодействие с которой пользователь осуществляет с помощью строки для ввода URL.

1.2. Язык программирования

Языками программирования для Программного обеспечения являются:

- Bash;
- PHP;
- JavaScript;
- TypeScript.

2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Сопровождение и обновление программного обеспечения являются ключевыми для поддержания его жизненного цикла. Это включает в себя модернизацию в соответствии с планом развития и запросами пользователей, восстановление данных и консультации по вопросам использования, установки и переустановки.

Поддержание жизненного цикла программного продукта реализуется через:

- Развитие функциональности приложения, опираясь на собственный roadmap и/или пожелания пользователей.
- Исправление ошибок и решение технических проблем, возникающих в процессе работы ПО.
- Внесение изменений для оптимизации работы ПО, включая повышение производительности, эффективности использования ресурсов сервера и удобства интерфейса.
- Оказание помощи пользователям по вопросам, связанным с использованием программного обеспечения.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- предоставление информационных материалов;
- разъяснение работы программных модулей, оказание помощи в использовании программного обеспечения (техническая поддержка);
- проведение обновления ПО;

- восстановление данных;
- предоставление документации по запросам;
- оказание иной помощи и консультаций пользователям ПО по их запросу.

2.1. Назначение сопровождения программного обеспечения.

Сопровождение программного обеспечения позволяет:

- гарантировать непрерывность работы пользователей, исключив сбои, вызванные неисправностями ПО (аварии, дефекты, ошибки пользователей, прочие факторы);
- обеспечить стабильную работу программного обеспечения и возможность расширения его возможностей в будущем.

2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО

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

- оказание консультативной помощи пользователям программного обеспечения по вопросам использования (посредством телефонной связи, электронной почты) или в форме письменных ответов на запросы;
- предоставление пользователям актуальных версий программного обеспечения по факту их выпуска;
- доведение до сведения пользователей информации об обновлениях и дополнениях к документации по эксплуатации программного обеспечения;
- исправление выявленных неточностей и сбоев в работе программного обеспечения.

2.3. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей ПО по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, электронной почте) или письменно по запросу.

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер +7(963) 318-35-55. Также пользователи сервиса могут направлять возникающие

вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу info@doc247.ru.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления;
- помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;
- общие консультации по работе в системе.

Техническая поддержка пользователей осуществляется в будние дни с 09:00 до 18:00.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены Разработчиком следующим образом:

1. массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
2. единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя любым способом, указанным в разделе 2.3. (посредством телефонного разговора/переписки по электронной почте/обращения в чат и т.д.).

4. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.

Программное обеспечение регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование (модернизацию) ПО, для этого необходимо направить техническое предложение в 5 портал технической поддержки на электронную почту info@doc247.ru. Предложение будет рассмотрено и в случае признания

его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО в обновлении.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.

Пользователи ПО - должны обладать навыками работы с персональным компьютером (веб-браузерами)/мобильным устройством (с операционной системой Android/iOS) на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

Администратор ПО должен отвечать следующим требованиям:

- опыт администрирования более 1 года;
- знания и опыт администрирования операционных систем;
- опыт технической поддержки пользователей, технической консультации пользователей, опыт удаленного решения технических проблем, опыт приема заявок по почте, опыт приема заявок в телефонном режиме 24/7, опыт приема заявок в онлайн-чате; умение распределять заявки между исполнителями (2я, 3я линия поддержки).

6. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки, включая персонал Разработчика находятся по следующему адресу: 105037, город Москва, 3-Я Прядильная ул, д. 20, помещ. 3н, Контактные данные: Телефон +7(963) 318-35-55, электронная почта info@doc247.ru .