

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

«СИСТЕМА ЦЕНТРАЛЬНОГО МОНИТОРИНГА СЦМ 4.0»

Оглавление

Введение	3
1 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО	4
1.1 Приобретение	4
1.2 Поставка	4
1.3 Эксплуатация	4
1.4 Информация о совершенствовании ПО	4
1.5 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	5
2 Типовой регламент технической поддержки	6
2.1 Условия предоставления услуг технической поддержки	6
2.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку	6
2.3 Выполнение запросов на техническую поддержку	6
2.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	6
2.5 Закрытие запросов в техническую поддержку	7
2.6 Персонал для поддержания жизненного цикла	7
2.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя	7
2.6.2 Требования к компетенциям у заказчика	7
3 Контактная информация производителя программного продукта	8
3.1 Юридическая информация	8
3.2 Контактная информация службы технической поддержки	8

Введение

Данное руководство описывает процессы, необходимые для поддержания жизненного цикла функционирования Программного Обеспечения «Система центрального мониторинга СЦМ 4.0» (далее – СЦМ), включая регламент технической поддержки.

СЦМ предназначена для отображения, хранения, экспорта показателей мониторинга состояния пациентов и данных пациентов, параметров приборов, а также дублирования тревог по показателям пациентов.

СЦМ не предназначена для использования в качестве основного и/или единственного устройства сигнализации и мониторинга состояния пациента.

СЦМ не имеет в составе частей, контактирующих с пациентами.

Область применения: отделения анестезиологии, реанимации и интенсивной терапии.

1 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

1.1 Приобретение

Заказчик заключает договор с компанией ООО фирма «Тритон-ЭлектроникС» на поставку ПО СЦМ. В договоре подробно прописаны все действия заказчика.

1.2 Поставка

ПО СЦМ поставляется заказчику в виде серверного решения на локальных серверах заказчика. Установка ПО СЦМ производится сервисной службой ООО фирма «Тритон-ЭлектроникС». В комплект поставки входит:

- CD-диск с ПО СЦМ;
- ключ защиты;
- Руководство по эксплуатации.

1.3 Эксплуатация

СЦМ работает круглосуточно, отображая данные от медицинских приборов, связанных с пациентом, на мониторе. После установки система не требует регулярного технического обслуживания.

СЦМ должна отображать данные подключенных медицинских изделий в виде числовых и волновых показателей. Перечень показателей приведен в Руководстве по эксплуатации.

СЦМ отслеживает и фиксирует возникновение нештатных ситуаций с помощью системы тревог.

Эксплуатация осуществляется врачами или медицинскими сестрами с помощью Руководства по эксплуатации.

1.4 Информация о совершенствовании ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения. Эти работы, как правило, проводятся с полной остановкой сервиса.

Горизонтальное масштабирование не предусмотрено.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения.

Для СЦМ принят способ нумерации версий последовательностью трех чисел, разделенных точкой:

- первое число – старшая версия (серьезные архитектурные изменения);
- второе число – младшая версия (функциональные изменения);
- третье число – микроверсия (исправление ошибок).

Для определения старшинства версий сравнивают сначала старшие версии, потом младшие, потом микро- как целые числа.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее обновленным руководством пользователя (включающим описание истории изменений версий ПО СЦМ).

Выпуск стабильных версий производится после устранения критических неисправностей без автоматического обновления версий ПО СЦМ, установленных на стороне заказчиков. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления ПО СЦМ.

Функционал СЦМ постоянно расширяется. Целью расширения функционала является повышение эффективности СЦМ. Расширение функционала может быть осуществлено только сервисной службой ООО фирма «Тритон-ЭлектроникС» путем переустановки версии новой ПО СЦМ.

1.5 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены специалистом службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

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

2 Типовой регламент технической поддержки

2.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика на ПО СЦМ.

Ответственность исполнителя перед заказчиком, приобретающим ПО СЦМ, описано в Договоре на поставку. Стандартная техническая поддержка предоставляется в будние дни с 9-00 до 21-00.

Гарантийные обязательства распространяются на:

- исправление ошибок, выявленных в процессе эксплуатации.
- обновление системы после доработок или реализации нового функционала по согласованию с заказчиком.

Обновления ПО проводятся в рамках сервисного контракта.

2.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком в системе учета заявок ПО СЦМ. Также сотрудники компании заказчика могут воспользоваться встроенной функцией отправки обратной связи, которая находится на сайте производителя.

2.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик может обращаться в техническую поддержку по электронной почте и по телефону. Заказчик должен придерживаться правила – одна заявка описывает одну проблему. Для регистрации нескольких проблем, необходимо обратиться в службу поддержки несколько раз.

2.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Заказчик должен сообщить специалисту технической поддержки следующие данные:

1. Название компании, фамилия, имя, отчество и должность.
2. Версия продукта, версия операционной системы и параметры сервера.
3. Общее описание проблемы.

Сотрудник технической поддержки может запросить дополнительно: конфигурационные файлы, лог файлы, скриншоты.

2.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

Срок ответа от службы технической поддержки – 3 рабочих дня.

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Срок исправления ошибки / разработки нового функционала оговаривается с заказчиком в индивидуальном порядке.

2.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

2.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

Направление	Компетенции	Количество сотрудников
Разработка ПО	C#, .NetCore, JavaScript	2
Тестировщики	Ручное тестирование, нагрузочное тестирование	2
Специалисты службы технической поддержки		2

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя – ООО фирма «Тритон-ЭлектроникС».

2.6.2 Требования к компетенциям у заказчика

Направление	Компетенции	Желательное количество сотрудников
Прикладные администраторы	Опыт администрирования и настройки сетей в медицинских учреждениях от 1 года	1

3 Контактная информация производителя программного продукта

3.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ООО фирма «Тритон-ЭлектроникС»
- Юр. адрес: 620027, г. Екатеринбург, ул. Шевченко 9, помещение 21
- ОГРН: 1026602952771
- ИНН: 6659005570

3.2 Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- Сайт: <https://www.treaton.ru/>
- Телефон: +7 (343) 304-60-50
- Email: mail@treaton.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, 620075, Свердловская обл., г. Екатеринбург, ул. Бажова, дом 33.

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, 620075, Свердловская обл., г. Екатеринбург, ул. Бажова, дом 33.

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, 620100, Свердловская обл., г. Екатеринбург, ул. Сибирский тракт, 5.

Фактический адрес размещения серверов: Российская Федерация, 620067, Свердловская обл., г. Екатеринбург, пер. Асбестовский, дом 4.