

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

**«Лабораторная информационная система неонатального скрининга Registratura Newborn Screening»**

## Оглавление

<b>Введение</b>	<b>3</b>
<b>1 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО</b>	<b>4</b>
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
<b>2 Типовой регламент технической поддержки</b>	<b>6</b>
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
<b>3 Контактная информация производителя программного продукта</b>	<b>8</b>
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 «Лабораторная информационная система неонатального скрининга Registratura Newborn Screening» (далее – ЛИС НС), включая регламент технической поддержки.

ЛИС НС предназначено для ведения лабораторного документооборота, обеспечивающего поддержку проведения массового обследования новорожденных детей на наследственные заболевания, включенных в программу неонатального скрининга.

Программное обеспечение (далее по тексту – ПО) не является медицинским изделием, т.к. не предназначен для оказания медпомощи.

Область применения: лаборатория проведения неонатального скрининга.

# **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 ЛИС НС. В договоре подробно прописаны все действия заказчика.

## **1.2 Поставка**

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

- usb-носитель с ПО ЛИС НС;
- ключ защиты;
- Руководство по эксплуатации.

## **1.3 Эксплуатация**

ЛИС НС работает круглосуточно. После установки система не требует регулярного технического обслуживания.

Эксплуатация осуществляется 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 ЛИС НС 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 ЛИС НС).

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

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

### **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 ЛИС НС;
- 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 ЛИС НС.

Ответственность исполнителя перед заказчиком, приобретающим ПО ЛИС НС, 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 ЛИС НС. 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:

Юридический адрес	Россия, 620027, г. Екатеринбург, ул. Шевченко, 9 - 217
Адрес места производства	Россия, 620133, г. Екатеринбург, ул. Бажова, 33
Сервисная служба	тел.: +7 (343) 304-60-52, +7 (800) 500-80-53
Служба качества	тел.: +7 (343) 304-60-50
Почтовый адрес	Россия, 620063, г. Екатеринбург, а/я 522
Эл. почта	mail@treaton.ru
Сайт	www.treaton.ru

#### **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, 620075, Свердловская обл., г. Екатеринбург, ул. Бажова, дом 33.

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