

**Описание жизненного цикла программного обеспечения
"TELEMEDHUB"**

Содержание

1. Введение.....	3
2. Жизненный цикл программного обеспечения.....	3
2.1 Поставка экземпляра ПО заказчику	3
2.2 Информация о совершенствовании ПО	3
2.3 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	4
3. Типовой регламент технической поддержки.....	4
3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки.....	4
3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку.....	4
3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку	4
3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	5
3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку.....	5
3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла.....	5
4. Контактная информация производителя ПО.....	6
4.1. Юридическая информация	6
4.2. Контактная информация службы технической поддержки	6
4.3. Фактические адреса.....	6

1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла и регламент технической поддержки программного обеспечения «Платформа дистанционного мониторинга пациентов «TELEMEDHUB» (далее ПО), включающего в себя мобильное приложение (далее — Приложение), серверную часть (далее Сервер). Приложение является составной частью платформы «TELEMEDHUB» и представляет собой клиентскую часть, функционирующую на мобильных устройствах заказчика.

2. Жизненный цикл программного обеспечения

2.1 Поставка экземпляра ПО заказчику

Приложение поставляется заказчику ПО в виде установочного файла Android. По согласованию с заказчиком, предоставляется версия приложения для загрузки и установки посредством сети Интернет с использованием специализированных магазинов приложений, а также посредством предоставления прямой ссылки на загрузку Приложения.

Сервер поставляется в виде исходных кодов, а также в виде сборки (bundler). Сервер разворачивается на предоставляемых заказчиком вычислительных мощностях. Данные работы по договоренности с заказчиком проводятся силами специалистов правообладателя, либо силами специалистов заказчика.

При поставке вместе с ПО передается инструкция по установке ПО на устройствах заказчика.

Для контроля версий ПО каждый релиз имеет свой номер.

Выпуск стабильных версий производится при исправлениях или существенном накоплении добавочных полезных функций без автоматического обновления версий ПО, установленных на стороне заказчика.

2.2 Информация о совершенствовании ПО

Для обеспечения развития проекта предусмотрена микросервисная архитектура. При потребности в горизонтальном масштабировании в нужные сервисы добавляются новые экземпляры (инстансы). Эти работы могут проводиться как с остановкой, так и без остановки сервиса.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой:

- для Приложения: обновление установочных файлов в Google Play/RuStore и т.п., прохождение ревью, тестирование, публикацию;
- для Сервера: обновление исходных кодов по мере необходимости. На серверной части обновляется программный код проекта, конфигурации и базы данных.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО.
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

Функциональность Приложения постоянно расширяется, в том числе посредством использования модульности на клиентской части и микросервисов на серверной части. Обновления ПО бывают двух типов:

- совместимые с существующим клиентским ПО (обновление на серверной части) — не затрагивает пользователя;
- несовместимые с существующим клиентским ПО. В таком случае пользователь получает уведомление в Приложении о необходимости обновления ПО с помощью магазина приложений и самостоятельно обновляет ПО.

2.3 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

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

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО либо необходимости в доработке, заказчик направляет правообладателю 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 Приложения;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика с ПО.

3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку принимаются:

- в электронном виде посредством направления электронной почты на адрес support@telemedhub.io. Обращения в электронной форме принимаются круглосуточно, в любой день недели;
- по телефону (8172)50-17-50.

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

При подаче запроса на техническую поддержку необходимо:

- кратко описать суть проблемы (по этому описанию в автоматизированной системе будет заведен запрос заказчика);
- подробно описать проблему в обращении;
- приложить скриншоты с ошибками (при запросе в электронном виде);
- 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 высылаются 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.

Завершенный 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.

3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

Правообладатель обладает собственными и/или привлечёнными ресурсами и персоналом с навыками и квалификацией необходимой для оказания технической поддержки пользователю.

4. Контактная информация производителя ПО

4.1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ООО «ТелеМедХаб»
- Юридический адрес: г.Вологда, ул.Герцена, 56, пом.12
- ОГРН: 1223500009160
- ИНН: 3525481518

4.2. Контактная информация службы технической поддержки

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

- Сайт: <https://telemedhub.io>
- Телефон: (8172)50-17-50
- Электронная почта: support@telemedhub.io

4.3. Фактические адреса

Информация о фактических адресах:

- Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки: г.Вологда, ул.Герцена, 56, пом.12
- Фактический адрес размещения серверов: г.Вологда, ул.Герцена, 56, пом.12