**Документация,**

**содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.**

Оглавление

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения........................................................ 3

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

3. Совершенствование программного обеспечения. ............................................................................. 4

4. Техническая поддержка программного обеспечения. ....................................................................... 4

5. Информация о персонале ………………………………………………………………………………….4

6. Контактная информация ..................................................................................................................... 5

**Принятые сокращения**

ПО – программное обеспечение

ЕТН – единый телефонный номер

АИС – автоматизированная информационная система

Заказчик – медицинская организация

Разработчик – правообладатель АИС WEB Поликлиника

1. **Поддержание жизненного цикла программного обеспечения**

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения и технической поддержки.

В рамках сопровождения и технической поддержки оказываются следующие услуги:

* помощь в настройке и администрировании ПО;
* помощь в установке обновлений ПО;
* помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
* консультации по вопросам эксплуатации ПО (по телефону, электронной почте).
1. **Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены следующим способом: единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, либо необходимости в её доработке, представитель Заказчика направляет Разработчику заявку. Заявка должна содержать тему, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Приём заявок от представителей Заказчика осуществляется при помощи единой информационной системы “Клиент-Контакт”, расположенной по адресу [https/svmed.spb.ru/frmmail.aspx](https://svmed.spb.ru/frmmain.aspx). При невозможности оставить свою заявку (при отсутствии интернета или по другой причине) в системе “Клиент-Контакт”, есть возможность оставить заявку по ЕТН Исполнителя.

Заявки, поступающие на ЕТН, в обязательном порядке регистрируются оператором службы технической поддержки Исполнителя в единой информационной системе “Клиент-контакт” в режиме реального времени с указанием причины обращения. Каждой заявке автоматически присваивается уникальный номер.

Исполнитель обязан поддерживать свой сайт в Интернете для регистрации в режиме реального времени заявок. Единая информационная система “Клиент-Контакт” должна обеспечивать Заказчика информацией об этапах выполнения заявки.

Приоритетность исполнения заявок:

• Высокая - Критический сбой в работе Системы, который приводит к невозможности выполнения технологического процесса с использованием Системы (не открывается программа). Максимальный период времени выполнения заявки - 1 календарный день с момента подачи заявки;

• Средняя - Некритические ошибки в работе Системы, допускающие продолжение выполнения технологического процесса с использованием Системы (ошибка печати, добавление нового пользователя, создание форм отчета, редактирование уже готовых форм отчетов, добавление пользователям дополнительного функционала, добавление в справочник новых адресов). Максимальный период времени выполнения заявки - 7 календарных дней с момента подачи заявки.

• Низкая - Прочие заявки, включающие заявки на анализ работы элементов Системы (создание иных отчетных форм (после согласования с Разработчиком), внесение изменений в форму статистического талона (ввод новой информации) и т. д.). Максимальный период времени выполнения заявки - 30 календарных дней с момента подачи заявки.

Ранжирование поступивших от Заказчика заявок производится Разработчиком.

После выполнения заявки Разработчик меняет ее статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к ней.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по заявке, в тех случаях, когда указанной в заявке информации будет недостаточно для ее выполнения Заказчиком.

**3. Совершенствование программного обеспечения**

ПО АИС WEB Поликлиника регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов сервера, обновляется интерфейс, учитывается изменение действующей нормативной базы.

Представитель Заказчика может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу post@vsd.spb.ru .

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

**4. Техническая поддержка программного обеспечения**

Для оказания технической поддержки создана единая информационная система “Клиент-Контакт”, доступная по адресу [https/svmed.spb.ru/frmmail.aspx](https://svmed.spb.ru/frmmain.aspx) .

Для оказания технической поддержки выделен телефонный номер +7 (812) 716-60-38, по которому можно обратиться с 9:00 до 18:00 по рабочим дням.

Также пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу post@vsd.spb.ru .

**5. Информация о персонале**

Пользователи АИС WEB Поликлиника должны обладать базовыми навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПО пользователю необходимо предварительно изучить “Руководство пользователя АИС WEB Поликлиника”, которое доступно для скачивания по адресу: [vsd.spb.ru](http://vsd.spb.ru/docs/manual_ais_web.doc)

**6. Контактная информация**

Генеральный директор Алексеев Василий Анатольевич +7(812)925-27-32

Зам. ген. Директора Семенов Павел Александрович +7(812)924-89-46

Нач. службы сопр. Кононов Александр Владимирович +7(812)925-26-98