



**Цифровая экспертно-правовая платформа
"Сертон"**

**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.....	3
1.1. Термины и определения.....	3
1.2. Язык программирования.....	3
2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	4
2.1. Назначение сопровождения программного обеспечения.....	4
2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО.....	5
2.3. Техническая поддержка пользователей.....	5
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	5
4. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.....	6
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

Программное обеспечение представляет собой личный кабинет для клиентов центров сертификации, которое автоматизирует (упрощает) получение разрешительной документации, улучшает осведомленность клиента по части его направления что значительно ускоряет взаимодействие клиента и менеджера.

Serton это инструмент взаимодействия клиента с центрами по сертификации, позволяет сократить операционные трудозатраты менеджеров и клиента. Создать конкурентное преимущество перед другими центрами.

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

Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственным планом доработки ПО и по заявкам Пользователей, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПО.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- расширение функционала приложения в соответствии с собственным планом доработок и/или на основе отзывов пользователей приложения;
- устранение сбоев и технических проблем выявленных в процессе эксплуатации ПО;
- внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования серверных ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.);
- осуществление поддержки пользователей по вопросам эксплуатации П.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- предоставление справочной информации;
- объяснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО (техническая поддержка);
- проведение модернизации ПО;
- восстановление данных ПО;
- предоставление документации по запросам;
- оказание иной помощи и консультаций пользователям ПО по их запросу.

2.1. Назначение сопровождения программного обеспечения.

Сопровождение программного обеспечения позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки пользователей, иные ситуации);
- обеспечить гарантию корректного функционирования ПО и дальнейшего развития ее функционала.

2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО

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

- консультирование пользователей ПО по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте) или письменно по запросу;
- обеспечение пользователей новыми версиями ПО по мере их появления;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации ПО;
- устранение ошибок в случае их выявления при работе с ПО.

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 (931)-220-89-66. Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу info@serton.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@serton.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: г. Санкт-Петербург, ул. Каховского, Контактные данные:
Телефон +7 (931)-220-89-66, электронная почта info@serton.ru .