

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА «MEDSAFE.SAB», В
ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ
ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ,
НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

НА 4 ЛИСТАХ

Содержание

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «MedSafe.Cab» ,.....	3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «MedSafe.Cab».....	3
Информация о персонале	4

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса «MedSafe.Cab»

Поддержание жизненного цикла программного комплекса «MedSafe.Cab» осуществляется за счет сопровождения программного комплекса (ПК) (включает проведение модернизаций программного комплекса по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПК).

Сопровождение ПК необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе конечного пользователя по причине невозможности функционирования ПК (аварийная ситуация, ошибки в работе ПК, ошибки в работе специалистов и т.п.);
- обеспечения гарантий корректного функционирования ПК и дальнейшего развития её функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов программного комплекса по вопросам эксплуатации по электронной почте;
- обеспечение Заказчика новыми версиями программного комплекса по мере их выхода;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с программным комплексом.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного комплекса «MedSafe.Cab»

1. Техническая поддержка пользователей ПК по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по электронной почте.

В рамках технической поддержки ПК «MedSafe.Cab» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного комплекса;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений программного комплекса;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного комплекса;
- пояснение функционала модулей ПК «MedSafe.Cab»;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного комплекса;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы программного комплекса.

2. Проведение модификации «MedSafe.Cab» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПК, с выпуском новых версий программного комплекса, полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного комплекса оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании программного комплекса;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса;
- модификация программного комплекса «MedSafe.Cab» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;

- предоставление Заказчику новых версий «MedSafe.Cab» выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий «MedSafe.Cab», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

5 Информация о персонале

Пользователи «MedSafe.Cab» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с «MedSafe.Cab» пользователю необходимо изучить руководство

«MedSafe.Cab.»