

Общество с ограниченной ответственностью

«Центр развития технологий здоровья»

108802, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Коммунарка, д. Зименки, д. 13А

ИНН 7751373753 ОГРН 1257700441998

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки программного обеспечения

«Многофункциональная платформа "Нутримания" по развитию рационального питания и популяризации здорового образа жизни, с возможностью мониторинга питания и физического состояния пользователей специалистами из сферы ЗОЖ»

Содержание:

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО	3
2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО	3
3. ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО	4
4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ РАБОТАЮЩЕГО С ПО	5
5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА	5
6. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ) ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	5

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

Поддержание жизненного цикла «Многофункциональной платформы "Нутримания" по развитию рационального питания и популяризации здорового образа жизни, с возможностью мониторинга питания и физического состояния пользователей специалистами из сферы ЗОЖ.» осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам эксплуатации (по электронной почте).

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- общие консультации по работе ПО;
- предоставление документации, совершенствование ПО.

2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, пользователь 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 Клиента;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

Запрос направляется пользователем на электронную почту Разработчика. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием ПО. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию.

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

- Массовое обновление ПО;
- Единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

3. ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО

Цель процесса о совершенствовании ПО заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности.

Совершенствование ПО, начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляют дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование ПО.

Для каждой части требований выполняют необходимые процессы, работы и задачи, например, анализ требований и создание архитектуры могут быть выполнены сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей.

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика:

nutrimania@yandex.ru

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии Программы.

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПОЛЬЗОВАТЕЛЕ РАБОТАЮЩЕГО С ПО

Пользователи программы должны обладать навыками работы с браузерами мобильных устройств и/или персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Программой пользователю рекомендуется прочитать Инструкцию пользователя.

Инструкция пользователя для полагается по адресу: <https://guide.nutrimania.online>

5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Заявки в техническую поддержку принимаются по электронной почте: nutrimania@yandex.ru. Время обращения – круглосуточно.

Контакты разработчика:

Бобнев Алексей Николаевич – продуктовый менеджер - nutrimania@yandex.ru

6. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ) ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

6.1 Классификация возможных сбоев

Сбоям в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы:

- Сбой со статусом «Аварийный»:
 - Отсутствие связи между клиентами и сервером
 - Отсутствие возможности работы в ПО
 - Переполнение базы данных
 - Другие ошибки, не позволяющие осуществлять работу ПО - Сбой программного обеспечения со статусом «Критичный»:
 - Выдача ошибок программным обеспечением, позволяющих работать с ПО
 - Программные несоответствия, ошибки в отчетах
 - Зависание отдельных модулей программного обеспечения при общей работоспособности программного обеспечения
 - Другие ошибки, позволяющие работать ПО, за исключением некоторых модулей.
- Сбой программного обеспечения: со статусом «Некритичный»:
 - Плановые изменения, программного обеспечения, которые вызваны изменениями в нормативно-технической документации и требуют планового внедрения
 - Пожелания пользователей программного обеспечения по его усовершенствованию и модернизации
 - Другие ошибки, исправление которых можно перенести на конкретный срок.