Общество с ограниченной ответственностью
«Международная Академия Нутрициологии»
125459, г. Москва, б-р Яна Райниса, д.31, кв.258
ИНН 7733368180 ОГРН 1217700191169
academy-man.ru тел.+7(499) 321-59-57

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»

2025

Содержание:

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО 3
2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО 4
3. ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО 5
4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ РАБОТАЮЩЕГО С ПО 6
5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА 6
6. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ) ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ 7

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 совершенствования 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 на 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.