

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации функциональных характеристик программного обеспечения Дисофт**

## **1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО**

Поддержание жизненного цикла ПО Дисофт осуществляется за счет сопровождения заказчиков, имеющих лицензированное программное обеспечение Дисофт и включает в себя проведение обновлений версий ПО в соответствии с собственным планом разработчика и по заявкам заказчиков, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте и телефону сервисной службы).

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании разных версий ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- общие консультации по работе ПО;
- предоставление документации;
- совершенствование ПО Дисофт: устранение неисправностей и добавление нового функционала.

## **2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО**

В случае возникновения неисправностей, либо необходимости в добавлении нового функционала, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать подробное описание проблемы или техническое задание на новый функционал, снимок экрана со сбоем или ошибкой (если произошел сбой или ошибка в работе ПО).

Запросы могут быть следующего вида:

- сбой в работе ПО у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на обслуживание или на предоставление информации;
- запрос на проведение доработок или внедрение нового функционала в ПО.

Запрос направляется пользователем на электронную почту сервисной службы 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 автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

Устранение неисправностей ПО может проводиться при плановом или неплановом техническом обслуживании оборудования.

Также по согласованию с заказчиком возможен удаленный доступ специалистов предприятия изготовителя для диагностики и настройки ПО, дополнительному обучению персонала заказчика.

Персонал заказчика должен пройти обучение для работы с ПО.

### **3. ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО**

Цель процесса совершенствования ПО заключается в непрерывном улучшении эффективности и удобства использования ПО.

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 сервисной службы разработчика: [service@digital-xray.ru](mailto:service@digital-xray.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 ПЕРСОНАЛЕ, ДОПУЩЕННОГО ДО РАБОТЫ С ПО**

Персонал, осуществляющий установку и настройку ПО Дисофт, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем семейства Linux/Ubuntu.

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Программой персоналу заказчика необходимо изучить Руководство пользователя, которую можно скачать по ссылке:

<https://digital-xray.ru/disoft/disoft-rp.php>.

Для уверенной работы с ПО желательно пройти специализированное очное обучение у Разработчика ПО Дисофт. Информацию по обучению можно получить в сервисной службе ООО «Центр Цифра».

#### **5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА**

Заявки в техническую поддержку принимаются по электронной почте или по телефону. Время обращения специалистов Заказчика в сервисную службу для получения услуг технической поддержки: с 09:30 по 18:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

В течение 2 рабочих дней сервисная служба письменно или по телефону предоставит техническую поддержку по вопросу или проблеме, заявленной Пользователем.

Контакты сервисной службы:

Телефоны:

+7 (499) 653 84 09

+7 (812) 329-38-05

8 800 600 98 52

e-mail: [service@digital-xray.ru](mailto:service@digital-xray.ru) .