

ООО «Эврика Би Пи О»

Программное обеспечение «ФАРДО XL Досье/PHARDO XL Dossier»

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ПОДДЕРЖКИ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

2023 год

Оглавление

1	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО	4
2	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	4
3	Информация о совершенствовании ПО	4
4	Информация о персонале, работающем с ПО	5
5	Техническая поддержка ПО	5

Список сокращений и обозначений

ПО - программное обеспечение

ЕАЭС – Евразийский экономический союз

ОТД – Общий технический документ. Структура регистрационного досье лекарственного препарата медицинского применения.

XML – Extensible markup language

XSD – XML Schema Definition, определение схемы XML на основе правил

R.022 – Кодовый номер структуры электронного документа ОТД ЕАЭС XML, расположенный на сайте ЕАЭС

1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО «ФАРДО XL Досье» осуществляется за счёт сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом доработок и заявками клиентов, консультаций по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте), мониторингом программ-конкурентов ПО.

Ежегодно составляется дорожная карта развития ПО, которая разбивается на кварталы. В рамках квартала в соответствии с дорожной картой создаются задачи команде разработки. В дорожную карту попадают новые требования законодательства, заявки клиентов, улучшения на основе обратной связи в рамках технической поддержки.

2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО пользователь направляет в отдел технической поддержки запрос по телефону или электронной почты или через портал технической поддержки. Запрос должен содержать описание, суть неисправности, скриншот ошибки, логи работы программы.

Запрос может быть 3х видов:

- Ошибка – произошёл сбой у одного или нескольких пользователей
- Консультация – необходимо получение информации как сделать
- Улучшение

Отдел технической поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО. После анализа отдел технической поддержки может запросить у пользователя дополнительную информацию.

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

- Индивидуальная работа отдела технической поддержки по обращению пользователя;
- Выпуск новой версии ПО с устранёнными неисправностями.

Индивидуальная работа происходит дистанционно, либо направляются рекомендации по устранению неисправности.

Выпуск новой версии ПО происходит с некоторой периодичностью, в зависимости от объёма устраняемых неисправностей.

При выпуске новых версий ПО пользователи уведомляются по электронной почте со ссылкой на скачивание ПО и инструкцией по установке обновления.

3 Информация о совершенствовании ПО

Цель процесса совершенствования ПО заключается в непрерывном улучшении интерфейса и логики работы с программой, а также в соответствии ПО нормативного законодательства ЕАЭС в области регистрации лекарственных средств, а также нормативного законодательства стран, входящих в ЕАЭС.

Совершенствование ПО начинается с набора требований со стороны пользователей или регуляторов (проекты нормативных документов ЕАЭС/стран ЕАЭС). После анализа требований устанавливаются задачи на разработку в ходе выпуска новой версии. После реализации задач,

новые функции проходят функциональное и регрессионное тестирование и принимается решение о выпуске очередного релиза.

После выпуска релиза в рамках регулярного получения обратной связи от пользователей отделом технической поддержки, командой разработки производятся корректировки работы отдельных функций или разделов ПО в ходе выпуска очередной версии ПО.

4 Информация о персонале, работающем с ПО

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку ПО, должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя ОС Windows. Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне обычного пользователя.

Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя, которое вызывается в ПО в меню Справка/Руководство. Руководство откроется в новом окне.

5 Техническая поддержка ПО

Правила предоставления гарантийной технической поддержки

Услуги по гарантийной технической поддержке компании Эврика Би Пи О включают в себя:

- Исправление ошибок в Программном средстве (ПС);
- Выпуск обновлений, поддерживающих работоспособность ПС;
- Рекомендации по:
 - установке ПС на всех операционных системах, указанных в Системных требованиях такого продукта;
 - активации;
 - использованию функций ПС, описанных в его документации.

Услуги по технической поддержке компании Эврика Би Пи О не включают в себя:

- общеобразовательные материалы по использованию компьютеров и сетей;
- написание программного кода и разработку пользовательских модулей или решений;
- использование или настройку продуктов третьих лиц.

Вопросы, на которые не распространяются услуги по технической поддержке, могут решаться в рамках оказания дополнительных услуг, регулируемых отдельными договорами.

Обращение в техническую поддержку осуществляется:

- Через сайт support.eurekabpo.ru
- Через электронную почту support@eurekabpo.ru
- По телефону 8-800-500-13-26

Часы работы технической поддержки: в рабочие дни 09 утра до 18 вечера Московского времени.

Срок ответа технической поддержки - в течение 1 рабочего дня с момента поступления запроса. В ответ на запрос может быть предоставлено решение, запрос на дополнительную информацию, или уведомление о ходе работ по запросу.