

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки, ПО «Медпоинт»

# 1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Медпоинт», включая регламент технической поддержки.

## 2 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «Медпоинт» поставляется заказчику (клиенту, пользователю) в формате облачного решения (облачного сервиса, Интернет-сервиса) — ПО «Медпоинт» и его данные размещаются на серверах компании ООО «Яндекс Облако».

Для контроля версий ПО «Медпоинт» каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.
- Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в две недели.

### Информация о совершенствовании ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения, обслуживающему прикладные http-сессии. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (инстансы, плечи кластера), как правило, идентичные ранее развернутым. Эти работы могут проводиться без остановки сервиса за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки http-сессий.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения. При этом остановки сервиса для операторов или потребителей API-вызовов может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.

С выпуском новой версии ПО правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО.
- Обновленная документация.

## **Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО**

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

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Правообладателю ПО 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 ПО у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

## **3 Типовой регламент технической поддержки**

### **3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки**

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика в ПО.

### **3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку**

Запросы на техническую поддержку направляются на почту [info@medpoint.pro](mailto:info@medpoint.pro)

### **3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку**

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии).

### 3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок, назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в системе учета заявок.
3. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
4. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

### 3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым.

### 3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

#### 3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	NodeJS, TypeScript, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes	2
2	Разработка WEB приложения	JavaScript, React, TypeScript	2

3	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	1
4	Техническая поддержка	Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux.	1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО - ООО «Онпоинт».

## 4 Контактная информация правообладателя ПО

### 4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ООО «Онпоинт»
- **Юр. адрес:** 123112, г. Москва, ул. Пресненская набережная д.6 стр.2, этаж 30, помещение 11
- **ОГРН:** 1127746112438
- **ИНН:** 7710907340

### 4.2 Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- **Телефон:** +7 (499) 226-18-47
- **Email:** info@medpoint.pro

**График работы службы технической поддержки:** С понедельника по пятницу, с 10:00 до 19:00

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 600902, Владимирская Область, г.о. Город Владимир, г Владимир, мкр. Энергетик, ул Поисковая, д. 1, к. 2; 391434, Рязанская обл., г. Сасово, ул. Пушкина, 21; 248926, Калужская обл., г.о. «Город Калуга», г. Калуга, пр-д 1-й Автомобильный, зд.8; 119435, город Москва, Большой Саввинский переулок 12 стр.16

Фактический адрес размещения разработчиков: 119435, город Москва, Большой Саввинский переулок 12 стр.16

Фактический адрес размещения службы поддержки: 119435, город Москва, Большой Саввинский переулок 12 стр.16

Фактический адрес размещения серверов:  
600902, Владимирская Область, г.о. Город Владимир, г Владимир, мкр. Энергетик,  
ул Поисковая, д. 1, к. 2; 391434, Рязанская обл., г. Сасово, ул. Пушкина, 21; 248926,  
Калужская обл., г.о. «Город Калуга», г. Калуга, пр-д 1-й Автомобильный, зд.8.