



Общество с ограниченной ответственностью  
«Ноль Три Мед Групп»  
ООО «03 Мед»

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла  
программного обеспечения**

«Программное обеспечение для автоматизированного  
устройства медицинского осмотра "Теле2Мед"»

# Содержание

1. Термины и сокращения .....	3
2. Поддержание жизненного цикла ПО .....	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО .....	3
4. Совершенствование ПО .....	4
5. Техническая поддержка ПО .....	4
6. Информация о персонале.....	4

# 1. Термины и сокращения

<b>ПО</b>	«Программное обеспечение для автоматизированного устройства медицинского осмотра "Теле2Мед"» (Свидетельство о Государственной регистрации программы для ЭВМ № <b>2023662986</b> )
<b>Разработчик</b>	Юридическое лицо, обеспечивающие техническую поддержку и развитие ПО и обладающее необходимыми правами на программное обеспечение
<b>Пользователь / Заказчик</b>	Физическое лицо или юридическое лицо, получившее доступ к Программному обеспечению

## 2. Поддержание жизненного цикла ПО

ПО предустанавливается специалистами предприятия - изготовителя на комплекс программно-аппаратный «Медицинского осмотра водителей, допускаемых к управлению транспортным средством или спецтехникой на автотранспортных предприятиях «Теле2Мед» по ТУ 26.60.12-001-06963314-2019 путем заливки прошивки в блок управления на базе микроконтроллера STM32L152RE.

Поддержание жизненного цикла ПО 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 обновления и эксплуатации (по телефону, электронной почте) ПО.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке ПО;
- помощь в установке обновлений ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- обновления ПО;
- пояснение функционала ПО, помощь в эксплуатации ПО.

## 3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

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

1. Массовое автоматическое обновление ПО;
2. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик 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 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.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес [support@tele2med.ru](mailto:support@tele2med.ru).

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием ПО. При приеме запроса Заказчика в работу, запросу присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Заказчик в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, и прочие необходимые атрибуты систем.

## 4. Совершенствование ПО

ПО регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу [support@tele2med.ru](mailto:support@tele2med.ru).

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

## 5. Техническая поддержка ПО

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер 8 (843) 203-46-83.

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [support@tele2med.ru](mailto:support@tele2med.ru).

## 6. Информация о персонале

Пользователи ПО должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать инструкции по эксплуатации медицинского изделия «Комплексы программно-аппаратные «Медицинского осмотра водителей, допускаемых к управлению транспортным средством или спецтехникой на автотранспортных предприятиях «Теле2Мед» по ТУ 26.60.12-001-06963314-2019.

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие ПО, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей ПО;
- знание особенностей работы с ПО;

– знание языков программирования: C++;

– знания по работе с микроконтроллерами семейства STM32.

Коллектив разработчиков (программисты, системные аналитики, специалисты по технической поддержке) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.