

**Описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла
«Health Heuristics - информационно-аналитическая
система формирования рекомендаций по управлению
факторами, определяющими отдельные сферы качества
жизни» (Health Heuristics)**

г. Москва
2023 г.

Оглавление

1 Введение

2 Жизненный цикл программного продукта

3 Типовой регламент технической поддержки

- 3.1 Условия предоставления условий технической поддержки
- 3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку
- 3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку
- 3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки
- 3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку
- 3.6 Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла

4 Контактная информация производителя программного продукта

- 4.1 Юридическая информация
- 4.2 Контактная информация службы технической поддержки

1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла «Health Heuristics - информационно-аналитическая система формирования рекомендаций по управлению факторами, определяющими отдельные сферы качества жизни» (Health Heuristics), в том числе регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта

Поддержание жизненного цикла Health Heuristics

Поддержание жизненного цикла программы Health Heuristics в составе информационно-аналитической системы формирования рекомендаций по управлению факторами, определяющими отдельные сферы качества жизни осуществляется за счет сопровождения Health Heuristics.

Назначение сопровождения Health Heuristics

Сопровождение Health Heuristics позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Health Heuristics (аварийная ситуация, ошибки в работе Health Heuristics, ошибки пользователей и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования Health Heuristics;
- обеспечить гарантию дальнейшего развития функционала Health Heuristics.

Сервисные процессы сопровождения Health Heuristics

Для обеспечения жизненного цикла при наличии договора поддержки в сопровождение Health Heuristics включены следующие сервисные процессы:

- консультирование пользователей/администраторов HEALTH HEURISTICS по вопросам эксплуатации по телефону, электронной почте или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями HEALTH HEURISTICS по мере их выхода;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае их выявления при работе с HEALTH HEURISTICS.

Техническая поддержка пользователей:

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей/администраторов HEALTH HEURISTICS по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки HEALTH HEURISTICS оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- помощь в установке обновлений программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
- пояснение функциональности программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе программного обеспечения;
- общие консультации по выбору аппаратного обеспечения для высокой производительности работы HEALTH HEURISTICS

Проведение модернизации системы:

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании HEALTH HEURISTICS;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании HEALTH HEURISTICS;
- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в HEALTH HEURISTICS;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультативной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация HEALTH HEURISTICS по заявкам Заказчика;
- модернизация HEALTH HEURISTICS в связи с изменением ее функциональных составляющих;
- предоставление Заказчику новых версий HEALTH HEURISTICS, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий HEALTH HEURISTICS, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

Восстановление данных:

Восстановление данных HEALTH HEURISTICS осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора HEALTH HEURISTICS, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения.

Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

Требования к пользователям

Уровень подготовки пользователей HEALTH HEURISTICS:

Пользователи HEALTH HEURISTICS должны иметь опыт работы с:

- браузерами Яндекс.Браузер, Mozilla Firefox, Google Chrome;

Управление изменениями

Для контроля версий «Health Heuristics - информационно-аналитическая система формирования рекомендаций по управлению факторами, определяющими отдельные сферы качества жизни» (Health Heuristics) каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий и версий с незначительными обновлениями принято обозначение вида «X», где X — это номер версии.
- Для версий со срочными исправлениями принято обозначение вида «X.Y», где X — номер стабильной версии, а Y — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью не чаще 1 раза в год с автоматическим обновлением версии «Health Heuristics - информационно-аналитическая система формирования рекомендаций по управлению факторами, определяющими отдельные сферы качества жизни», установленных на серверах заказчиков. У всех пользователей системы с выходом новой версии система обновляется автоматически.

С выпуском новой версии «Health Heuristics - информационно-аналитическая система формирования рекомендаций по управлению факторами, определяющими отдельные сферы качества жизни» (Health Heuristics) производитель сопровождает ее обновленными руководствами пользователя.

3 Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация программного обеспечения осуществляется силами ООО «Союз Спорт и Здоровье» (ИНН: 9703005344; ОГРН: 1197746696399).

Компания располагается по адресу: 121205, Г.Москва, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ МОЖАЙСКИЙ, ТЕР СКОЛКОВО ИННОВАЦИОННОГО ЦЕНТРА, Б-Р БОЛЬШОЙ, Д. 42, СТР. 1, ЭТАЖ 1, ПОМЕЩ./РАБ.МЕСТО № 306/№ 53.

Контактная информация: email: office@healthheuristics.org, телефон 89266061256

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого клиента в рамках приобретенного клиентом пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу клиента на «Health Heuristics - информационно-аналитическая система формирования рекомендаций по управлению факторами, определяющими отдельные сферы качества жизни».

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются клиентом через электронную почту email: office@healthheuristics.org, телефон 89266061256.

3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

При отправке запроса на техническую поддержку клиент придерживается правила – одному запросу соответствует одна проблема. Если при выполнении запроса возникают новые вопросы или проблемы, по ним открываются новые запросы.

При подаче запроса на техническую поддержку клиент указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);

технические детали.

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Запросы в службу технической поддержки обрабатываются следующим образом:

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

3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

Ответ на запрос предоставляется клиенту по электронной почте или по телефону и находится в таком состоянии до получения подтверждения от клиента о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия клиента с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от клиента о решении запроса. В случае отсутствия ответа клиента о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать клиент, если надобность в ответе на запрос пропала.

3.6. Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла

3.6.1. Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Владение php, фреймворк Yii 2, БД PostgreSQL, Python в части AI и ML-технологий. Конвейерный парсинг и автоматическая	3

		разметка текстов с помощью библиотек Python (nltk, rumorphy2). Внедрение поисковых движков, в т.ч. elasticsearch	
2	Разработка WEB приложения	Владение HTML 5, CSS 3, фреймворк Bootstrap, JavaScript, библиотека AXIOS. Владение средствами разработки дизайна и прототипирования (figma, axure)	3
3	Разработка приложений на Android	Владение фреймворком React Native, технологией REST API запросов	1
4	Разработка приложений на IOS	Владение фреймворком React Native, технологией REST API запросов	1
5	Разработка интеграционных решений	Владение библиотекой AXIOS, технологией REST API запросов	2
6	DevOPS	Автоматизация развертывания и тестирования в использовании github/bitbucket и Selenium	2
7	Аналитики	Опрос представителей заказчика, изучение регламентирующей процессы нормативно-правовой базы и документации, построение ролевой и сценарной модели, формирование ТЗ и ЧТЗ, разработка программ и методик испытаний.	2

8	Тестировщики	Формирование и реализация системы ручных и автоматических тестов, в том числе на базе Selenium	1
9	Технический писатель	Владение системой автодокументирования (doxygen), wiki	1

3.6.2. Требования к компетенциям у заказчика

№	Направление	Компетенции	Желательное количество сотрудников
1	Интеграция с системами заказчика	Знание структур данных АИС заказчика, а также регламентов и технологий обмена данными; знание ролевой и сценарной модели АИС заказчика.	1
2	DevOPS (разворачивание инфраструктуры и приложений)	Компетенция управления и конфигурирования серверной инфраструктуры Заказчика	1
3	Прикладные администраторы (настройка справочников, процессов, тарифов и т.п.)	Компетенции конфигурирования системы в соответствии с инструкциями и технической документацией. Административная организация доступов.	1

4 Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- . Наименование компании: ООО «Союз Спорт и Здоровье».
- . Юридический адрес: 121205, Г.Москва, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ МОЖАЙСКИЙ, ТЕР СКОЛКОВО ИННОВАЦИОННОГО ЦЕНТРА, Б-Р БОЛЬШОЙ, Д. 42, СТР. 1, ЭТАЖ 1, ПОМЕЩ./РАБ.МЕСТО № 306/№ 53..
- . ОГРН: 1197746696399
- . ИНН: 9703005344

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- . Сайт: healthheuristics.org, healthsportunion.ru
- . Email: office@healthheuristics.org
- . Телефон: +7 926 606-12-56
- . Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:
<http://83.220.175.233/> (VPS)
- . Фактический адрес размещения разработчиков: разработка продукта производилась разработчиками в удаленном режиме
- . Фактический адрес размещения службы поддержки: специалисты службы поддержки осуществляют поддержку ПО в удаленном режиме по местам своего проживания.