

**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла программного обеспечения,
устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
программного обеспечения, совершенствование программного
обеспечения Зарница.Фармаколог**

г. 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения о программном обеспечении.	3
1.1. Термины и сокращения.	3
1.2. Язык программирования.	3
2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.	4
2.1. Назначение сопровождения программного обеспечения.	4
2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО.	4
2.3. Техническая поддержка пользователей.	5
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.	5
3. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.	6
4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.	6
5. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.	8

1. Общие сведения о программном обеспечении.

Программное обеспечение «Зарница.Фармаколог» — это программное обеспечение, разработанное для образовательных учреждений ветеринарного профиля, которая сочетает в себе современные технологии визуализации и автоматизации процессов обучения. Программа предназначена для углубленного изучения диагностики заболеваний животных, позволяя студентам визуально распознавать симптомы, выбирать соответствующие методы лечения и совершенствовать практические навыки в условиях, максимально приближенных к реальным. "Зарница.Фармаколог" предоставляет возможность проведения практических занятий, симулирующих реальные медицинские процедуры, и автоматической оценки их выполнения, что делает его незаменимым инструментом для подготовки высококвалифицированных ветеринарных специалистов.

Программное обеспечение зарегистрировано в качестве программы для ЭВМ в Роспатенте (Свидетельство №2024681623 от 11.09.2024), правообладателем которого является ООО «Производственное объединение «Зарница».

Тренажер позволяет:

- Контролировать проведения процедур.
Контроль проведения процедур осуществляется с использованием следующих процессов:
 - Вытеканием жидкости красного цвета, имитирующей кровь, в случае инъекций,
 - Попаданием той же жидкости шприц при процедуре забора крови.
- Предоставлять данных и обеспечивает интерактивное взаимодействие с пользователем.
- Изучать современный теоретический материал.
- Проводить семинарские занятий и читать лекции
- Проводить тестирования обучаемого по пройденному материалу
- Выводить собственную информацию на экране посредством USB-накопителя.

1.1. Термины и сокращения.

Сокращение:	Расшифровка сокращения:
Программное обеспечение (ПО)	Программное обеспечение “Зарница.Фармаколог.”
Разработчик/Исполнитель	ПО «Зарница»
Пользователь	

1.2. Язык программирования.

Языком программирования для Программного обеспечения является:

- C#

2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственным планом правообладателя по доработке ПО, а также по заявкам Пользователей. При этом поддержание ПО включает в себя восстановление данных и консультации Пользователей по вопросам его эксплуатации.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- Расширение функционала ПО в соответствии с собственным планом доработок Правообладателя и/или на основе отзывов Пользователей;
- Устранение сбоев и технических проблем, выявленных в процессе эксплуатации ПО;
- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.);
- Осуществление поддержки Пользователей по вопросам эксплуатации ПО.

В рамках технической поддержки ПО со стороны правообладателя также предоставляется Пользователям следующее:

- помощь в настройке;
- предоставление справочной информации;
- объяснение функционала ПО, помощь в эксплуатации ПО (техническая поддержка);
- предоставление документации по запросам;
- оказание иной помощи и консультаций Пользователям по их запросу.

2.1. Назначение сопровождения программного обеспечения.

Сопровождение программного обеспечения позволяет:

- обеспечить оперативную техническую поддержку в случае не корректного функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки Пользователей, иные ситуации);
- обеспечить гарантию корректного функционирования ПО.

2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО.

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Программного обеспечения включены следующие сервисные процессы:

- консультирование Пользователей по вопросам эксплуатации (по электронной почте) или письменно по запросу;
- обеспечение Пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации ПО;

- устранение ошибок в случае их выявления при работе с ПО.

2.3. Техническая поддержка пользователей.

Техническая поддержка Пользователей осуществляется в формате консультирования по вопросам установки и эксплуатации программного обеспечения посредством звонка, по электронным каналам связи (по электронной почте) или письменно по запросу.

Пользователи могут воспользоваться технической поддержкой ПО, либо задать интересующий вопрос, позвонив по указанному на сайте телефону **8 (800) 775-37-97** (звонок по России бесплатный), а также по форме обратной связи, доступной Пользователю по ссылке: <https://zarnitza.ru/servis/> после чего появится форма для общения с поддержкой.

Для оказания технической поддержки ПО Пользователи также могут направлять возникающие вопросы письменно на почту по адресу: servis@zrnc.ru

Техническая поддержка осуществляется в рабочие дни с 9:00 до 18:00 (UTC+3:00)

В рамках технической поддержки ПО предоставляется:

- помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;
- общие консультации по работе в ПО;
- помощь по иным возникающим вопросам.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

Выявление неисправностей ПО осуществляется в результате обращения Пользователей в службу поддержки в виде обращения на электронную почту Правообладателя, либо в рамках телефонного звонка/ обращения по форме обратной связи, указанных ранее.

В случае поступления обращения от Пользователя, специалист поддержки запрашивает всю необходимую информацию для оценки проблемы и на основе этой информации присваивает ей приоритет, сроки исправления и конкретного технического специалиста, ответственного за ее устранение.

Основными действиями технического специалиста при устранении проблемы являются:

- подтверждение проблемы, путем ее воспроизведения в соответствии с полученной информацией;
- если проблема подтверждена, происходит ее локализация, оценка сроков и устранение, в ходе которого могут быть привлечены другие технические специалисты;
- после исправления проблемы, код тестируется и передается на рассмотрение другому техническому специалисту с целью ревизии кода;

- в завершении принимается решение о включении исправлений в один из будущих релизов ПО.

Задачи устранения неисправностей и совершенствования функциональности выполняются полностью силами правообладателя ПО.

Данные процессы протекают в непрерывном режиме, без остановки функционирования ПО.

Таким образом неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены специалистом службы технической поддержки Разработчика по запросу Пользователя любым способом, указанным в разделе 2.3.

1. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.

Программное обеспечение развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Основными направлениями работ по совершенствованию и доработке ПО являются:

- расширение функционала ПО с целью привлечения новых Пользователей;
- устранение технических проблем;
- оптимизация производительности (как с целью оптимизации расходов на поддержание инфраструктуры серверов, так и с целью обеспечить лучший уровень взаимодействия Пользователя с ПО);
- обновление интерфейса (с целью повысить удобство пользования обширным функционалом ПО);

2. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.

Для работы с ПО Пользователю каких-либо специальных навыков или опыта для использования ПО не требуется, по своему желанию Пользователь может ознакомиться с руководством по использованию ПО (инструкцией) на сайте Правообладателя по ссылке <https://zarnitza.ru/>

В процессе разработки ПО задействован следующий персонал:

- **Должность: Руководитель группы разработки**

Количество: 1

Требования:

- Опыт организации процесса разработки ПО не менее 5 лет
- Опыт управления командой 20 человек и более не менее 5 лет

Обязанности:

- Организация работы команды проекта
- Выстраивание бизнес-процессов
- Контроль эффективности выполнения задач в рамках проекта

- **Должность: Руководитель проекта**

Количество: 1

Требования:

- Опыт работы в аналогичной должности не менее 1 года
- Опыт работы с метриками проекта не менее 1 года
- Опыт организации бизнес-процессов и процессов разработки не менее 3х лет
- Опыт работы с таск-трекерами не менее 1 года

Обязанности:

- Организация работ по проекту
- Контроль сроков выполнения работ по проекту
- Контроль качества выполнения работ по проекту
- Координация работы подразделений
- Организация документооборота по проектам

- **Должность: Аналитик**

Количество: 1

Требования:

- Опыт написания аналитической документации для разработчиков не менее 1 года

Обязанности:

- Разработка аналитической документации по проекту
- Описание предметной области
- Подготовка документации по работе с ПО для пользователей

- **Должность: Ведущий разработчик**

Количество: 1

Требования:

- Знание языка программирования C# на уровне не ниже Middle+
- Опыт постановки задач разработчикам не менее 1 года
- Опыт работы с системой контроля версий Git не менее 3 лет

Обязанности:

- Постановка задач разработчикам
- Разработка архитектуры проекта
- Координация работы разработчиков
- Контроль качества кода

- **Должность: Разработчик**

Количество: 2

Требования:

- Знание языка программирования C# на уровне не ниже Junior+
- Опыт работы с системой контроля версий Git не менее 1 года

Обязанности:

- Разработка и отладка программного кода
- Документальное оформление процедур технического обслуживания прикладного программного обеспечения

- **Должность: Тестировщик**

Количество: 1

Требования:

- Опыт ручного тестирования веб приложений от 2-х лет
- Опыт тестирования C# проектов от 1 года
- Знание инструментов тестирования, тест-сценариев.

Обязанности:

- Тестирование проекта, как в процессе разработки, так и в процессе разворачивания в сборе с физическими органами управления
- Тестирование функциональных и нефункциональных требований
- Написание позитивных и негативных тест-сценариев.

- **Должность: UI/UX дизайнер**

Количество: 1

Требования:

- Опыт работы в Figma не менее 2 лет
- Уровень дизайнерских навыков не ниже Junior+

Обязанности:

- Разработка дизайна разрабатываемого ПО
- Подбор графики
- Разработка логотипов

Поддержание жизненного цикла ПО, внесение изменений, модернизация ПО с момента создания ПО выполнялись и осуществляются силами Правообладателя.

Персонал общества (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний и навыками для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы, что в свою очередь позволяет эффективно решать поставленные задачи.

3. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки, включая персонал Разработчика, находятся по следующему адресу: г.Казань, ул. Декабристов д.133.