

Программное обеспечение

«Зарница. Роженица»

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

Содержание

1. Общие сведения о программном обеспечении	3
1.1. Термины и сокращения.....	3
1.2. Язык программирования	4
2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.	4
2.1. Назначение сопровождения программного обеспечения.	5
2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО	6
2.3. Техническая поддержка пользователей.	6
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	7
4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.	8
5. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.....	11

1. Общие сведения о программном обеспечении

Программное обеспечение «Зарница. Роженица» предназначено для обучения ведению родов, наглядной демонстрации анатомо-физиологических особенностей различных этапов родовой деятельности, отработки практических навыков диагностики и оказания акушерской помощи с использованием программно-аппаратного комплекса и манекена роженицы.

Программное обеспечение позволяет:

- Проводить интерактивные практические занятия по ведению родов с использованием клинических сценариев и манекена роженицы;
- Отображать в режиме реального времени физиологические параметры роженицы и плода, включая данные прикроватного монитора, кардиотокографии и партограммы;
- Визуализировать движение плода в родовых путях и управлять выполнением сценария, включая движение и положение манекена;
- Фиксировать действия обучающегося, контролировать корректность введения лекарственных препаратов, сохранять историю и результаты прохождения сценария;
- Обеспечивать теоретическую подготовку, тестирование, работу с группами и обучающимися, просмотр результатов занятий и видеозапись выполнения практических упражнений.

1.1. Термины и сокращения

Сокращение:	Расшифровка сокращения:
Программное обеспечение (ПО)	Программное обеспечение “Зарница. Роженица”

Разработчик/Исполнитель	ООО «Производственное объединение «Зарница»
Пользователь	Пользователь программного обеспечения “Зарница. Роженица”

1.2. Язык программирования

Основным языком программирования Программного обеспечения является С#. Пользовательские приложения и вспомогательные программные модули реализованы на платформе .NET. Взаимодействие программных компонентов и аппаратной части осуществляется с использованием сетевого и последовательного обмена данными.

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 работоспособности 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 Руководитель проекта запрашивает необходимую информацию для оценки проблемы, определяет ее приоритет и сроки исправления и передает задачу .NET-разработчику, ответственному за ее устранение.

Основными действиями .NET-разработчика при устранении проблемы являются:

- подтверждение проблемы путем ее воспроизведения в соответствии с полученной информацией;
- локализация причины неисправности, оценка объема работ и внесение необходимых изменений в программный код или конфигурацию ПО;
- после исправления выполняется тестирование, а результаты проверки передаются Руководителю проекта для контроля и приемки;

- по результатам проверки принимается решение о включении исправлений в очередной выпуск 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, устраняются .NET-разработчиком по обращению Пользователя, поступившему любым способом, указанным в разделе 2.3.

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

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/>

Для обеспечения поддержки работоспособности, устранения неисправностей и выпуска обновлений ПО необходим следующий персонал:

· Должность: Руководитель проекта

Количество: 1

Требования:

- Опыт руководства проектами разработки и сопровождения ПО не менее 1 года

- Опыт организации процессов сопровождения и технической поддержки ПО не менее 1 года
- Опыт организации работ по устранению неисправностей и выпуску обновлений ПО
- Опыт работы с системами постановки и учета задач не менее 1 года

Обязанности:

- Организация работ по сопровождению и технической поддержке ПО
- Приоритизация обращений Пользователей, постановка задач .NET-разработчику, контроль сроков и качества устранения неисправностей
- Координация работы .NET-разработчика, организация проверки и приемки выполненных исправлений
- Организация выпуска обновлений и ведение документации по сопровождению ПО

· Должность: .NET-разработчик

Количество: 1

Требования:

- Опыт разработки и сопровождения приложений на платформе .NET не менее 2 лет
- Знание языка программирования C# на уровне не ниже Junior+
- Понимание принципов сетевого и последовательного обмена данными
- Опыт работы с системой контроля версий Git не менее 1 года

Обязанности:

- Диагностика и устранение неисправностей программных компонентов рабочего места преподавателя и обучающегося
- Сопровождение логики практических сценариев, отображения физиологических параметров, КТГ, партограммы, истории действий и работы с лекарственными препаратами
- Поддержка взаимодействия программного обеспечения с манекеном и аппаратными компонентами тренажера, включая обработку ошибок сетевого и последовательного соединения
- Сопровождение хранения данных о группах, обучающихся, сессиях и результатах прохождения сценариев
- Внесение исправлений и обновлений, тестирование изменений и подготовка выпусков ПО

Поддержание жизненного цикла ПО, устранение неисправностей, внесение изменений и модернизация ПО осуществляются силами Правообладателя.

Указанный персонал обладает необходимыми знаниями и навыками для сопровождения программных компонентов, входящих в состав ПО, взаимодействия с аппаратной частью тренажера и обеспечения его работоспособности.

5. 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: 420006 Республика Татарстан, г. Казань, ул. Рахимова, д.8, стр.2.