

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ПУЛЬСАР+»**

**СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«ФАРМЦЕНТР»**

**Документация, содержащая описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и совершенствование, а также
информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой
поддержки**

2025

Оглавление

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения...	4
3. Информация о совершенствовании программного обеспечения	4
4. Информация о персонале, обеспечивающем поддержку программного обеспечения	5
5. Техническая поддержка.....	5
6. Контакты разработчика	6

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла специализированного программного обеспечения «Фармацентр» осуществляется за счет процессов внедрения (начальный этап) и технического сопровождения (поддержания работоспособности и развития).

В рамках процесса внедрения программного обеспечения осуществляется:

- обследование объекта заказчика (инфраструктура, бизнес-процессы и т.д.);
- утверждение плана внедрения (необходимое оборудование, этапность внедрения и т.д.);
- подписание соглашений о конфиденциальности, защите персональных данных и т.п. (при необходимости);
- развертывание системы управления базами данных (СУБД) и серверной части программного обеспечения;
- развертывание клиентской части программного обеспечения;
- интеграция с региональной медицинской информационной системой;
- интеграция с ФГИС «Мониторинг движения лекарственных препаратов»;
- подключение дополнительных сервисов (модуль обзвона и прочее);
- тестовая эксплуатация с ограниченным количеством пользователей и подразделений;
- осуществление доработок, внесение изменений в программное обеспечение по результатам тестовой эксплуатации;
- опытная эксплуатация программного обеспечения;
- осуществление доработок, внесение изменений в программное обеспечение по результатам опытной эксплуатации;
- ввод в промышленную эксплуатацию и передача документации.

В рамках технического сопровождения осуществляется:

- администрирование программного обеспечения (настройки, резервное копирование и т.д.);
- консультирование пользователей по работе с программным обеспечением;
- поддержание работоспособности программного обеспечения в том числе сервисов взаимодействия с внешними информационными системами;
- техническая поддержка (исправление ошибок функционирования по заявкам пользователей);
- развитие системы (по заявкам заказчика, при изменении законодательства, при изменении интеграционных профилей внешних систем и т.д.);
- актуализация технической документации программного обеспечения;

Осуществляемые услуги в рамках процессов внедрения и технического сопровождения системы могут варьироваться по согласованию с заказчиком. Кроме того, программное обеспечение по договоренности с заказчиком может поставляться без услуг внедрения и сопровождения (только передача неисключительных прав), с услугами внедрения на мощностях заказчика, либо предоставляться на условиях аренды сервиса

(SaaS) развернутого на вычислительных мощностях разработчика программного обеспечения. В каждом конкретном случае разработчик предоставляет варианты приобретения программного обеспечения, исходя из задач и потребностей заказчика.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Прием обращений от пользователей по вопросам функционирования программного обеспечения осуществляется по следующим каналам связи: электронная почта, телефон, мессенджер Telegram, мессенджер Max.

Прием и обработка обращений осуществляется в рабочие дни с 9 до 17 часов по московскому времени.

Обращение должно содержать:

- наименование юридического лица, осуществляющего эксплуатацию или использование программного обеспечения (для организаций);
- тему обращения (консультация, инцидент, обслуживание, развитие);
- описание вопроса, проблемы или предложение по развитию;
- снимок экрана, иллюстрирующий тему обращения (при необходимости);

Сотрудник, осуществляющий обработку обращений, имеет право уточнить информацию по запросу, затребовать дополнительную информацию (технические параметры, время инцидента, последовательность действий до инцидента и т.п.).

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации, могут быть устранены различными способами:

- проведение настроек СУБД, операционной системы или ее компонентов, настроек серверной или клиентской части;
- внесение изменений в базу данных (как структуру, так и сами данные);
- внесение изменений в серверную часть программного обеспечения;
- внесение изменений в клиентскую часть программного обеспечения;

Внесение изменений в серверную или (и) клиентскую часть по договоренности с заказчиком осуществляется либо в рабочее время с заблаговременным уведомлением, либо в нерабочее время (с 21 до 23 часов по московскому времени).

3. Информация о совершенствовании программного обеспечения

Программное обеспечение непрерывно модернизируется в целях совершенствования и соответствия текущим нормативным документам (федеральным и региональным), интеграционным профилям внешних систем, повышения эффективности использования и надежности.

При составлении планов развития программного обеспечения приоритет отдается совместимости с операционными системами, системами управления базами данных,

прочим программным обеспечением, включенным в реестр российского программного обеспечения.

Предложения по развитию программного обеспечения, проведению тестирования, партнерству принимаются по электронной почте info@itx7.ru

4. Информация о персонале, обеспечивающем поддержку программного обеспечения

Обслуживающий персонал, осуществляющий поддержку пользователей программного обеспечения, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами (сканеры штрих-кода, печатающая и сканирующая техника и т.п.) на уровне продвинутого пользователя.

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку программного обеспечения, должен обладать навыками работы с серверным оборудованием, операционными системами семейства РЕД ОС, системами управления базами данных семейства Postgres Pro на уровне администратора.

5. Техническая поддержка

Техническая поддержка программного обеспечения осуществляется по следующим каналам связи:

Электронная почта	info@itx7.ru
Телефон	+7 960 734 04 61
Telegram	
MAX	

Разработчик программного обеспечения не несет ответственности за потерю или несвоевременное получение обращения в техническую поддержку по причине сбоев в работе Интернет как на стороне инициатора обращения, так и стороне службы технической поддержки, а также по причине сбоев в работе мессенджеров, операторов сотовой связи и почтовых серверов (* под сбоем понимается прекращение или нестабильная работа канала связи вследствие технической проблемы или иной причины, в том числе временное блокирование). В случае отсутствия ответа на обращение от службы технической поддержки, просим воспользоваться альтернативным каналом связи.

6. Контакты разработчика

Наименование разработчика	ООО «Пульсар+»
ИНН/КПП	3327138612/332701001
Почтовый адрес	600022, г. Владимир, пр-т Ленина, д 44
Электронная почта	info@itx7.ru
Сайт	https://itx7.ru/