Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Информационной системы «МЕДБАНК», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а так же информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

**Содержание.**

1. Термины и сокращения 3

2. Поддержание жизненного цикла Программы 3

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации 3

4. Совершенствование Программы 4

5. Техническая поддержка Программы 4

6. Информация о персонале 4

1. **Термины и сокращения.**

|  |  |
| --- | --- |
| Сокращение | Расшифровка сокращения |
| Программа | Информационная система «МЕДБАНК» |
| Разработчик | Правообладатель Программы Акционерное общество «МЕДБЭНК» ИНН 7713488270, ОГРН 1227700191487 |
| Заказчик | Физическое или юридическое лицо, зарегистрировавшееся на сайте <https://медбанк.рф/> и акцептировавшее лицензионный договор-оферту Разработчика и получившее доступ к Программе |

**2. Поддержание жизненного цикла Программы**

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

− помощь в получении доступа к функциям Программы;

− помощь в настройке и администрировании;

− помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы Программы;

− пояснение функционала Программы, помощь в эксплуатации Программы.

**3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.**

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

Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, 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 системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;

− наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;

− запрос на обслуживание;

– запрос на предоставление информации;

− запрос на развитие;

– запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес support@медбанк.рф.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически 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 «Закрыт», 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. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, журнал лога и прочие необходимые атрибуты систем.

**4. Совершенствование Программы**

Программа регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов клиентской и сервеной части ПО, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу support@медбанк.рф. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

**5. Техническая поддержка Программы**

Для оказания технической поддержки Программы выделен единый номер 8 800 100 90 37. Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [support@](mailto:support@)медбанк.рф

**6. Информация о персонале**

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Программой пользователю необходимо изучить инструкции к Программе, расположенные по адресу: https://медбанк.рф/docs/instructions.docx