|  |  |
| --- | --- |
|  | ООО «ЕИСДУ»  ОГРН: 1197746318010  ИНН: 7726452793 КПП: 772601001  117105 г. Москва, ш. Варшавское, д. 1, стр. 1-2, эт. 6, комн. 33  тел.: 7(495)128-43-63, email: contact@eisdu.ru |

Платформа разработки прикладного программного робота

Программное обеспечение «Единая информационная система долговременного ухода»

Описание жизненного цикла

и техническая поддержка

**Оглавление**

[1. Введение. 3](#_Toc39071386)

[2. Описание процессов жизненного цикла ПО «ЕИСДУ» 3](#_Toc39071387)

[2.1. Жизненный цикл программного продукта. 3](#_Toc39071388)

[3. Типовой регламент технической поддержки. 3](#_Toc39071389)

[3.1. Условия предоставления технической поддержки. 3](#_Toc39071390)

[3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку. 3](#_Toc39071391)

[3.3. Выполнение запроса на техническую поддержку. 3](#_Toc39071392)

[3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки. 4](#_Toc39071393)

[3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку. 4](#_Toc39071394)

[Контактная информация службы технической поддержки: 4](#_Toc39071395)

[Контактная информация производителя ПО «ЕИСДУ» 4](#_Toc39071396)

# 1. Введение.

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) «Единая информационная система долговременного ухода» (ПО «ЕИСДУ»), включая регламенты технической поддержки конечных пользователей.

# 2. Описание процессов жизненного цикла ПО «Единая информационная система долговременного ухода»

## 2.1. Жизненный цикл программного продукта.

Выпуск продукта, новой верcии или нового поколения осуществляется отделом разработки программного обеспечения ООО «ЕИСДУ». Форма выпуска – комплект установочных файлов (далее – дистрибутив). Контроль выпускаемых версий или поколения ПО осуществляется путём присвоения ему цифровой комбинации, в которой указана версия обновления.

Выпуск новых версий ПО осуществляется по следующим правилам:

- Номер сборки присваивается каждый раз, когда осуществляется выпуск новых обновлений, в том числе в процессе исправления ошибок, незначительных доработка и может не нести изменений функций СПО;

Выпуск нового поколения ПО сопровождается выпуском следующих документов:

- Общий список изменений;

- Сведения о совместимости с предыдущими версиями;

- Инструкция по установке или обновлению.

# 3. Типовой регламент технической поддержки.

## 3.1. Условия предоставления технической поддержки.

Услуги поддержки оказываются в индивидуальном порядке.

## 3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку.

Запросы на техническую поддержку принимаются: - в электронном виде по средствам направления электронной почты на адрес contact@eisdu.ru. Обращения в электронной форме принимаются круглосуточно, в любой день недели; - в телефонном режиме по телефону +7 (495) 128-43-63

## 3.3. Выполнение запроса на техническую поддержку.

При подаче запроса на техническую поддержку необходимо: - кратко описать суть проблемы, по этому описанию в автоматизированной системе будет заведено обращение Заказчика; - подробно описать проблему в обращении; - приложить лог-файлы или скриншоты с ошибками; - указать параметры системы на которой произошла ошибка (версию ОС).

## 3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в автоматизированной системе регистрации задач, назначаются исполнители Запроса и его приоритет. Служба технической поддержки сообщает Заказчику регистрационный номер, присвоенный Запросу при регистрации. Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач. В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса либо высылается новая сборка продукта. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе регистрации задач.

## 3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку.

После доставки Ответа Заказчику запрос считается Завершенным, и находится в статусе «Завершен, требует подтверждения Заказчика». В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершённый запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении запроса в течение 14 рабочих дней, в случае если иное не оговорено в дополнительных соглашениях, запрос считается закрытым. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос по каким-либо причинам более не требуется.

# Контактная информация службы технической поддержки:

* **Сайт:** <https://support.eisdu.ru>
* **Телефон:** +7 (495) 128-43-63
* **Email:** [contact@eisdu.ru](mailto:contact@eisdu.ru)

# Контактная информация производителя ПО «ЕИСДУ»

Производитель ПО «ЕИСДУ»:

* **Название компании:** ООО «Единая информационная система долговременного ухода»
* **Юр. адрес:** 117105 г. Москва, ш. Варшавское, д. 1 ,стр 1-2, эт 6, комн 33
* **ОГРН:** 1197746318010
* **ИНН:** 7726452793

Информация о фактическом адресе (адресах) размещения   
инфраструктуры разработки:

* Московская Область, г. Ивантеевка (адрес датацентра Яндекс.Облако)
* Информация о фактическом адресе (адресах) размещения разработчиков:

г. Москва

* Информация о фактическом адресе (адресах) размещения службы   
  поддержки:

г. Москва