

**«Программное обеспечение
«Шлюз передачи данных Registratura Gateway»**

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

Оглавление

1.	Введение	3
2.	Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО	4
2.1.	Информация о совершенствовании ПО	5
2.2.	Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	5
3.	Типовой регламент технической поддержки	7
3.1.	Условия предоставления услуг технической поддержки	7
3.2.	Каналы доставки запросов в техническую поддержку	7
3.3.	Выполнение запросов на техническую поддержку	7
3.4.	Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	7
3.5.	Закрытие запросов в техническую поддержку	8
3.6.	Персонал для поддержания жизненного цикла	8
3.6.1.	Сотрудники и компетенции у Правообладателя	8
3.6.2.	Требования к компетенциям у заказчика	9
4.	Контактная информация производителя программного обеспечения	10
4.1.	Юридическая информация	10
4.2.	Контактная информация службы технической поддержки	10

1. Введение

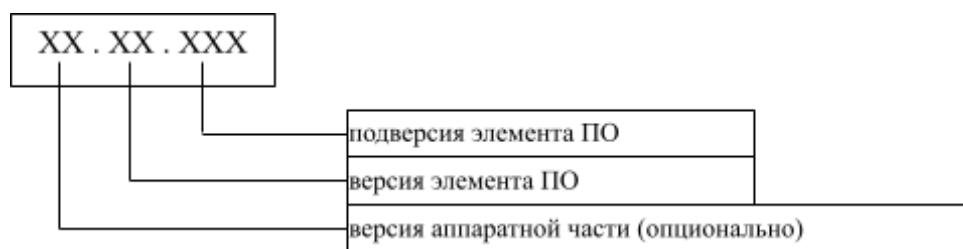
Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла изделия «Программное обеспечение «Шлюз передачи данных Registratura Gateway» (далее – программное обеспечение, ПО), включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

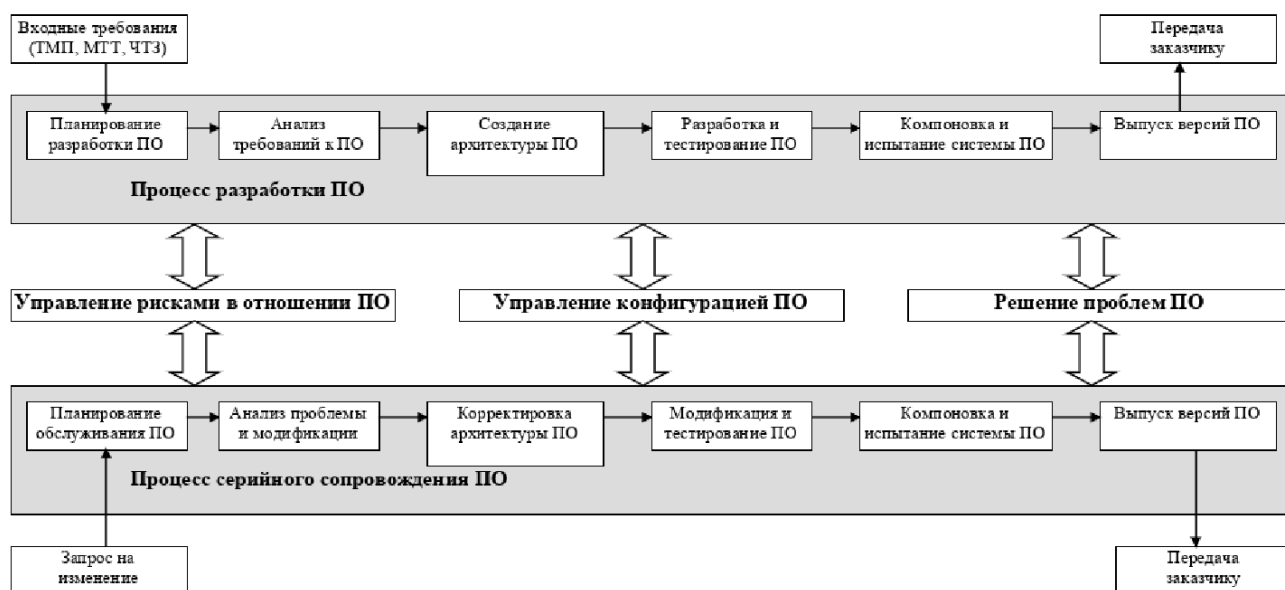
Программное обеспечение поставляется заказчику вместе с руководством по эксплуатации (далее - РЭ). Установка и обслуживание программного обеспечения изделия производится ООО фирма «Тритон-ЭлектроникС».

Идентификация версий ПО выпускаемых изделий производится с указанием номера комплекта ПО. Номер комплекта ПО указывается в технологическом паспорте на изделие.

Идентификация версий программного обеспечения производится в соответствии с принятой на предприятии классификацией версий программного обеспечения:



Взаимодействие процессов и мероприятий процедуры управления жизненным циклом ПО на этапе серийного сопровождения представлено ниже:



В ходе процесса серийного сопровождения ПО на каждом этапе проводится разработка соответствующих документов.

2.1. Информация о совершенствовании ПО

При потребности в обновлении ПО изделия производится полная или частичная установка нового ПО изделия. Установка программного обеспечения изделия производится ООО фирма «Тритон-ЭлектроникС» специализированными средствами по внутренней инструкции. Эти работы проводятся с полной остановкой и перезапуском ПО.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой установку нового бинарного образа ПО.

С выпуском новой версии программного продукта производитель при необходимости сопровождает ее обновленным руководством по эксплуатации.

2.2. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Планирование технической поддержки ПО обеспечивает на предприятии работоспособность процедур, позволяющих реализовывать и документировать:

- процесс выявления проблем ПО, их анализ с точки зрения управления рисками, принятие решений о необходимости изменений;
- процесс управления конфигурацией ПО для обеспечения возможности изменений обслуживаемого ПО и прослеживаемости этих изменений;
- процедуры прослеживаемости использования, оценки состояния, необходимости модификации ПО.

Для организации и документирования обратной связи по анализу и решению проблем ПО, выявленных в ходе производства, тестирования и эксплуатации ПО, используются специальные инструментальные программные средства (системы отслеживания ошибок) Appius, Devprom. Информация о выявленных замечаниях оформляется в виде задач в Appius, Devprom.

Выявленные замечания к ПО оформляются в виде задачи в Appius или Devprom с указанием:

- изделия, по которому выявлено замечание;
- автора и даты запроса;
- описания отклонения от спецификации на ПО;
- назначенного для анализа исполнителя.

В ходе анализа выявленного отклонения формулируются:

- степень влияния проблемы на безопасность ПО (изменения в классификации безопасности ПО);
- необходимость модификации ПО для устранения выявленного замечания;
- необходимость замены ПО, переданного в эксплуатацию.

При необходимости модификации уже поставленного ПО оформляется рассылка контролирующим органам и пользователям ПО о требовании по замене ПО.

Процедура модификации ПО включает в себя:

- внесение изменений в спецификацию ПО (при необходимости);
- реализация изменений в ПО;
- внесение изменений в план верификации ПО (или создание программы валидации ПО);
- проведение испытаний и создание протокола верификации (или валидации) ПО;
- передача ПО в производство.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, связанных с безопасностью, защищенностью и производительностью ПО.

3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Информация о недостатках в продукции предприятия своевременно обрабатывается и рассматривается в соответствии с действующими нормативными требованиями.

Информация о недостатках поступает как с внешней стороны (от потребителя, партнера, дистрибьютора, уполномоченного представителя, пострыночное наблюдение, опубликованная литература и пр.), так и от сотрудников предприятия.

Прием и регистрация информации производится в Журнале жалоб и обратной связи.

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

При выявлении проблем ПО подготавливается акт анализа, в котором, в том числе, указывается:

- на какой стадии (разработка, производство, эксплуатация) выявлена проблема и ее тип;
- какое возможное количество изделий, различных моделей изделий затрагивает проблема;
- влияет ли выявленная проблема на функциональность и безопасность изделия.

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

На основании данных акта анализа проводится исследование проблемы, в ходе которого определяются:

- причины возникновения проблемы;
- влияние проблемы на безопасность ПО.

Описание проблемы и результаты её исследования оформляются в виде задачи в Appius, Devprom. В задаче указывается необходимость внесения изменений, либо отсутствие необходимости в изменениях с обоснованием причин того или другого.

При выявлении проблемы ПО уведомляются соответствующие стороны (потребитель, внутренние клиенты), а также сообщается о степени влияния проблемы на безопасность изделия и о серьезности устранения проблемы в изделии у потребителя (либо на внутренних стадиях изготовления изделия).

3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку

При решении проблем ПО определяется:

- была ли проблема решена и был ли закрыт соответствующий акт анализа;
- изменились ли неблагоприятные тенденции после решения проблемы;
- были ли решены соответствующие задачи о необходимости изменений в ПО;
- не появилось ли новых проблем после изменений.

В ходе проведения и по окончании испытаний в протокол включаются:

- результаты испытаний и обнаруженные аномалии ПО;
- версии программного обеспечения;
- используемые средства испытаний;
- дата испытаний и идентификация самого испытателя.

3.6. Персонал для поддержания жизненного цикла

3.6.1. Сотрудники и компетенции у Правообладателя

№	Направление	Должности	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка ПО	ведущий инженер-программист	Знание языков С#, Опыт разработки систем реального времени	2
2	Тестирование ПО	инженер отдела испытаний, ведущий инженер отдела испытаний, инженер тестировщик КБ	Опыт разработки тестов, тестирования	2
3	Техническая поддержка ПО	специалисты сервисной службы	Коммуникабельность, техническая грамотность, знание продуктов производителя	2

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя - ООО фирма «Тритон-ЭлектроникС».

Сотрудники, выполняющие мероприятия по управлению жизненным циклом ПО, имеют соответствующую квалификацию, обеспечивающую результативное выполнение поставленных задач. При необходимости повышения квалификации организуется обучение.

3.6.2. Требования к компетенциям у заказчика

Образование:

- высшее медицинское - врач-реаниматолог/анестезиолог отделений реанимации, хирургии и интенсивной терапии;
- среднее специальное медицинское - медицинская сестра отделений реанимации, хирургии или интенсивной терапии под руководством квалифицированного врача-реаниматолога/анестезиолога.

Знания:

- изучение описанного в РЭ устройства и принципа работы изделия, технических характеристик, указаний мер безопасности и правил эксплуатации;
- наличие гигиенических навыков;
- специальные медицинские знания.

4. Контактная информация производителя программного обеспечения

4.1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- o Название компании: ООО фирма «Тритон-ЭлектроникС»
- o Юридический адрес: 620027, г. Екатеринбург, ул. Шевченко, 9 - 217
- o ОГРН: 1026602952771
- o ИНН: 6659005570

4.2. Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов

- o Сайт: <https://www.treaton.ru>
- o Телефон: +7 (343) 304-60-50
- o Email: mail@treaton.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, 620133, Свердловская обл., г. Екатеринбург, ул. Бажова, 33.

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, 620133, Свердловская обл., г. Екатеринбург, ул. Бажова, 33.

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, 620133, Свердловская обл., г. Екатеринбург, ул. Бажова, 33.

Фактический адрес размещения серверов: Российская Федерация, 620133, Свердловская обл., г. Екатеринбург, ул. Бажова, 33.