



**Онлайн-платформа
разработки документации СМК
«EAC Audit»**

Личный кабинет

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного обеспечения,
устранение неисправностей, выявленных в ходе
эксплуатации программного обеспечения,
совершенствование программного обеспечения**

1. Общие сведения о программном обеспечении.....	3
1.1. Термины и определения.....	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.....	7
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	8
4. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.....	9

1. Общие сведения о программном обеспечении

Онлайн-платформа разработки документации СМК «EAC Audit» — это сертификационный центр с безупречной репутацией, который уполномочен на выдачу официальной документации, подтверждающей соответствие компаний различным стандартам. Мы предлагаем полный спектр услуг, чтобы помочь вашему бизнесу достичь новых высот!

Почему выбирают «EAC Audit»?

Бесплатные консультации: Наши эксперты готовы ответить на все ваши вопросы и помочь вам разобраться в сложностях сертификации.

Комплексная помощь: Мы предоставляем полное сопровождение по внедрению систем менеджмента, обеспечивая необходимые условия для успешной сертификации.

Оценка деловой репутации: Помимо сертификации, мы помогаем оценить вашу деловую репутацию, что крайне важно для дальнейшего развития бизнеса.

Услуги, которые мы предоставляем

Обязательные и добровольные сертификаты: У нас вы можете заказать оформление как обязательных, так и добровольных сертификационных документов.

Дистанционное оформление: Мы учитываем потребности современных предпринимателей и предлагаем возможность получения документации онлайн. Мы работаем с клиентами из всех стран Евразийского экономического союза.

Не упустите возможность повысить свою конкурентоспособность и доверие к вашему бизнесу с помощью сертификатов от «EAC Audit».

1.1. Термины и определения

Авторизация - это процедура подтверждения личности, благодаря которому пользователи получают возможность доступа к своему Личному кабинету. Во время процедуры авторизации пользователи предоставляют логин и пароль.

Администратор - лицо, имеющее доступ к администрированию и сопровождению ПО.

Браузер - совокупность программ системы обработки информации и программных документов.

Веб-приложение SPA-типа - это веб-приложения, которые загружаются одним разом и динамически обновляют содержимое без перезагрузки страницы.

Оператора Сайта - сотрудник медицинской информационной системы, оказывающий информационную и техническую поддержку пользователей.

Пользователь - лицо, получившее доступ к Программному обеспечению.

Программное обеспечение (ПО) - совокупность программ системы обработки информации и программных документов, предназначенных для решения практических задач и предназначенный на непосредственное взаимодействие с пользователями.

Разработчик - правообладатель программного обеспечения.

Push-уведомление - всплывающие уведомления в интерфейсе пользователя.

Web-сервис - программная среда, взаимодействие с которой пользователь осуществляет с помощью строки для ввода URL.

1.2. Язык программирования

Языками программирования для Программного обеспечения являются:

- Bash;
- PHP;
- JavaScript;
- MySQL
- HTML
- CSS

2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения является критически важной задачей, обеспечивающей его актуальность и эффективность. Оно включает в себя ряд процессов, направленных на поддержку и улучшение программных продуктов в соответствии с требованиями пользователей и изменениями в технологии.

Ключевые процессы поддержания жизненного цикла ПО:

1. Расширение функционала приложения. Реализация доработок на основе собственных планов или отзывов пользователей — ключевая задача, позволяющая адаптировать продукт к изменяющимся условиям и требованиям рынка.
2. Устранение технических сбоев. Быстрое реагирование на проблемы, выявленные в процессе эксплуатации, помогает минимизировать время простоя и улучшить общее впечатление пользователей.
3. Оптимизация работы ПО. Внесение изменений, направленных на улучшение быстродействия, эффективность использования серверных ресурсов и удобство интерфейса, делает приложение более привлекательным и легким в использовании.

4. Поддержка пользователей. Ответы на запросы пользователей, предоставление информации и помощь по вопросам эксплуатации программного обеспечения являются основой для стабильной работы и довольства клиентов.

Услуги технической поддержки ПО

В рамках работы по поддержанию жизненного цикла программного обеспечения мы предлагаем следующий спектр услуг:

→ **Настройка и администрирование**

Помощь в правильной настройке системы для достижения максимальной производительности.

→ **Предоставление справочной информации**

Доступ к справочным материалам и документации, необходимым для эффективной эксплуатации ПО.

→ **Объяснение функционала модулей ПО**

Подробное описание работы различных частей приложения, что помогает пользователям лучше понять их возможности.

→ **Модернизация ПО**

Проведение обновлений для включения новых функций и улучшений.

→ **Восстановление данных**

Процедуры по восстановлению данных в случае их потери или повреждения.

→ **Документация по запросам**

Предоставление необходимых документов для пользователей по их запросу.

→ **Консультации**

Оказание иной помощи и консультаций по всем вопросам, связанным с эксплуатацией ПО.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения — это не просто обязанность, а важный элемент успешного управления ИТ-ресурсами, позволяющий обеспечить непрерывность бизнеса и удовлетворение пользователей.

2.1. Назначение сопровождения программного обеспечения.

Сопровождение программного обеспечения — это важный аспект, который не только повышает качество работы ваших систем, но и в значительной степени влияет на эффективность бизнеса.

Преимущества сопровождения ПО:

1. Нет простоя для пользователей

Сопровождение ПО гарантирует, что ваши пользователи не столкнутся с простоями из-за:

- Аварийных ситуаций
- Ошибок в работе программного обеспечения
- Ошибок, вызванных пользователями
- Иным непредвиденным ситуациям

Эта поддержка позволяет работать без перебоев и сосредоточиться на выполнении своих задач, что в конечном итоге повлияет на продуктивность всей команды.

2. Гарантия корректного функционирования

Регулярное сопровождение программного обеспечения обеспечивает его постоянную актуализацию и оптимизацию. Это включает в себя:

- Исправление ошибок
- Обновление функционала
- Внедрение новых технологий

Таким образом, вы можете быть уверены, что ПО будет работать эффективно и адаптировано под ваши текущие бизнес-потребности.

Дальнейшее развитие функционала:

Сопровождение также включает в себя планирование дальнейшего роста и развития вашего ПО. Это означает, что:

- Возможности программы будут расширяться в соответствии с вашими требованиями
- Адаптация к изменениям на рынке и в технологии
- Поддержка новых функций и возможностей, которые могут улучшить сервис для ваших клиентов

2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО

В современном мире качественное сопровождение программного обеспечения (ПО) является ключевым аспектом успешной работы организаций. Для этого внедрены следующие **сервисные процессы**, которые обеспечивают полный жизненный цикл ПО:

Консультирование пользователей

Мы предоставляем пользователям возможность получения консультаций по вопросам эксплуатации ПО. Это может осуществляться через:

- **Телефонные консультации** – наши специалисты всегда готовы ответить на ваши вопросы и помочь решить актуальные проблемы.
- **Электронную почту** – отправьте нам ваш запрос, и мы оперативно свяжемся с вами, чтобы предоставить необходимую информацию.
- **Письменные ответы** – для более детального освещения вопросов, вы можете получить письменные рекомендации по эксплуатации ПО.

Обновления ПО

Мы понимаем, как важно оставаться на передовой технологии. Поэтому обеспечиваем пользователей новыми версиями ПО **по мере их появления**. Это включает в себя:

- Регулярные обновления с новыми функциями.
- Исправление ошибок и повышения уровня безопасности.
- Улучшения производительности для повышения эффективности работы.

Обновления документации

К каждому обновлению программного обеспечения прилагается обновленная **эксплуатационная документация**. Мы тщательно подходим к этому процессу, включая:

- Изменения к педагогической документации.
- Дополнения для более комфортного использования ПО.
- Устранение несоответствий и неточностей в инструкции.

Устранение ошибок

При работе с ПО могут возникать неполадки. Наша команда готова оперативно реагировать на любые проблемы, включая:

Идентификацию ошибок и оценку их влияния на производительность системы.

Быстрое **устранение неисправностей**, чтобы минимизировать время простоя.

Регулярный анализ и отчетность, чтобы предотвратить подобные проблемы в будущем.

2.3. Техническая поддержка пользователей

Мы понимаем, что использование программного обеспечения может вызывать вопросы и трудности. Наша техническая поддержка всегда готова помочь вам разобраться с любыми аспектами работы с нашим ПО!

Техническая поддержка осуществляется в формате консультирования пользователей ПО по следующими направлениям:

- Помощь в установке.
- Настройка и администрирование.

- Установка обновлений.
- Поиск и устранение проблем.
- Эксплуатация ПО.
- Актуальная документация.
- Общее консультирование.

Вы можете получить техническую поддержку через следующие каналы:

Телефон: +7 800 302-65-40.

Электронная почта: info@eacaudit.ru.

Время работы: Техническая поддержка доступна для вас в будние дни с 09:00 до 18:00. Не стесняйтесь обращаться к нам за помощью — ваша проблема важна для нас! Мы всегда готовы помочь вам в использовании нашего программного обеспечения!

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В процессе эксплуатации вашего продукта могут возникать неисправности, которые требуются решить для обеспечения его стабильной работы. Мы, как разработчики, готовы предложить вам несколько эффективных методов устранения этих проблем.

Методы устранения неисправностей

Массовое автоматическое обновление компонентов ПО

В случае, если проблема затрагивает множество пользователей, мы проводим автоматическое обновление программного обеспечения. Это позволит быстро устранить неисправности на всех устройствах без необходимости вмешательства со стороны пользователя.

Обновление происходит в фоновом режиме, и пользователи получают уведомления о завершении процесса.

Индивидуальная работа специалистов службы технической поддержки

Если неисправность касается только одного пользователя, мы предоставляем возможность обратиться в нашу службу технической поддержки. Это можно сделать:

- По телефону: Наши специалисты готовы ответить на ваши вопросы и помочь решить проблему оперативно.
- По электронной почте : Вы можете отправить свой запрос и получить подробные инструкции по устранению неисправности.
- Через чат: Быстрое взаимодействие с нашей поддержкой через мессенджеры или на сайте.

4. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.

Программное обеспечение постоянно развивается, и мы стремимся делать его еще лучше! Каждый день появляются новые возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа и обновляется интерфейс. Но для этого нам нужна ваша помощь!

Если у вас есть идеи по модернизации нашего ПО или технические предложения, мы будем рады услышать ваше мнение. Направьте свои идеи на электронную почту: info@eacaudit.ru

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

Для успешной работы с нашим программным обеспечением пользователи и администраторы должны соответствовать определенным требованиям.

Пользователи ПО

Пользователи программного обеспечения должны обладать следующими навыками:

1. Уверенная работа с ПК и мобильными устройствами: знания веб-браузеров и мобильных операционных систем (Android/iOS) на уровне пользователя.
2. Изучение руководства пользователя: для полноценного использования возможностей ПО пользователям необходимо внимательно изучить руководство пользователя, которое поможет разобраться со всеми функциями и особенностями.

Администратор ПО

Для роли администратора программного обеспечения необходимо выполнение следующих требований:

1. Опыт администрирования: наличие более 1 года опыта в администрировании операционных систем.
2. Знания и опыт в технической поддержке: необходимо иметь опыт работы с пользователями, включая техническую консультацию и решение технических проблем.
3. Обширный опыт приема заявок.
4. Обработка запросов пользователей по телефону (24/7). Работа с заявками по электронной почте.
5. Поддержка в онлайн-чате.
6. Умение распределять задачи: администратор должен уметь эффективно распределять поступающие заявки между исполнителями, включая 2-ю и 3-ю линии поддержки.

6. 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: 620026, г. Екатеринбург, ул. Розы Люксембург, Дом 49, Офис 1501. Контактные данные: телефон +7 800 302-65-40, электронная почта info@eacaudit.ru