

**Описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла
Программы визуализации причинно-следственных
связей "Viser"**

г. Москва
2025 г.

Оглавление

1 Введение

2 Жизненный цикл программного продукта

3 Типовой регламент технической поддержки

- 3.1 Условия предоставления условий технической поддержки
- 3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку
- 3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку
- 3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки
- 3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку
- 3.6 Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла

4 Контактная информация производителя программного продукта

- 4.1 Юридическая информация
- 4.2 Контактная информация службы технической поддержки

1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы визуализации причинно-следственных связей "Viser" (далее по тексту «Viser», «Сервис»), в том числе регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта

«Программа визуализации причинно-следственных связей "Viser"» (Viser) предоставляется клиенту в виде ПО и инструкции по подготовке серверов и развертыванию решения.

Для контроля версий программы визуализации причинно-следственных связей "Viser" каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий и версий с незначительными обновлениями принято обозначение вида «X», где X — это номер версии.
- Для версий со срочными исправлениями принято обозначение вида «X.Y», где X — номер стабильной версии, а Y — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью не чаще 1 раза в год с автоматическим обновлением версии "Viser", установленных на стороне клиента. У всех пользователей системы с выходом новой версии система обновляется автоматически.

С выпуском новой версии "Viser" производитель сопровождает ее обновленными руководствами пользователя.

3 Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация программного обеспечения осуществляется силами Общества с ограниченной ответственностью «Интеллектуальные информационные платформы» (ИНН 9703005344; КПП 772701001; ОГРН 1197746696399; юридический адрес: 121205, город Москва, тер Инновационного Центра Сколково, Большой б-р, д. 42 стр. 1, этаж 1 помещ./раб.место № 306/№ 53.

Контактная информация: email office@healthheuristics.org, телефон +79266061256

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого клиента в рамках приобретенного клиентом пакета. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу клиента в Сервисе.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются во внутренней CRM

3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

При отправке запроса на техническую поддержку клиент придерживается правила – одному запросу соответствует одна проблема. Если при выполнении запроса возникают новые вопросы или проблемы, по ним открываются новые запросы.

При подаче запроса на техническую поддержку клиент указывает следующие сведения:

- регистрационные данные
- описание проблемы

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Запросы в службу технической поддержки обрабатываются следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор во внутренней системе учета службы технической поддержки, назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются во внутренней системе учета службы технической поддержки.
3. Исполнитель предоставляет клиенту варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
4. Клиент обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

Ответ на запрос предоставляется клиенту по электронной почте или по телефону и находится в таком состоянии до получения подтверждения от клиента о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия клиента с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от клиента о решении запроса. В случае отсутствия ответа клиента о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать клиент, если надобность в ответе на запрос пропала.

3.6. Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла

3.6.1. Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Владение TypeScript, БД MongoDB, Python в части AI и ML-технологий. Внедрение поисковых библиотек, в т.ч. elasticsearch	1
2	Разработка WEB приложения	Владение TypeScript, HTML 5, CSS 3, фреймворк Bootstrap, JavaScript. Владение средствами разработки дизайна и прототипирования (figma)	1
3	Разработка интеграционных решений	Владение библиотекой NodeJS, технологией REST API запросов	2

4	DevOPS	Автоматизация развертывания и тестирования с использованием github/bitbucket и Selenium	1
5	Аналитики	Опрос представителей заказчика, изучение регламентирующей процессы нормативно-правовой базы и документации, построение ролевой и сценарной модели, формирование ТЗ и ЧТЗ, разработка программ и методик испытаний.	1
6	Тестировщики	Формирование и реализация системы ручных и автоматических тестов, в том числе на базе Selenium	1
7	Технический писатель	Владение системой автодокументирования	1

3.6.2. Требования к компетенциям у заказчика

№	Направление	Компетенции	Желательное количество сотрудников
1	Интеграция с системами заказчика	Знание структур данных АИС заказчика, а также регламентов и технологий обмена данными; знание ролевой и сценарной модели АИС заказчика.	1
2	DevOPS (разворачивание инфраструктуры и приложений)	Компетенция управления и конфигурирования серверной инфраструктуры Заказчика	1
3	Прикладные администраторы (настройка справочников, процессов, тарифов и т.п.)	Компетенции конфигурирования системы в соответствии с инструкциями и технической документацией. Административная организация доступов.	1

4 Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

ООО "Союз Спорт и Здоровье"

ИНН 9703005344; КПП 772701001

ОГРН 1197746696399

Юридический адрес: 121205, город Москва, тер Инновационного Центра Сколково, Большой б-р, д. 42 стр. 1, этаж 1 помещ./раб.место № 306/№ 53

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- Форма обратной связи: <https://healthheuristics.org>
- Контактная информация: email office@healthheuristics.org

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:
212.109.196.27 (virtual private server)

Фактический адрес размещения разработчиков: разработка продукта производилась разработчиками в удаленном режиме

Фактический адрес размещения службы поддержки: специалисты службы поддержки осуществляют поддержку ПО в удаленном режиме по местам своего проживания.