**Общество с ограниченной ответственностью**
**«**СберМедИИ**»**
ИНН: 9731065465
Адрес электронной почты: contact@sbermed.ai

# Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «Модуль Ассистент врача для ПО Мультиагентная информационная система здравоохранения» в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программы, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

**Оглавление**

1. Термины…… 3
2. Поддержание жизненного цикла Программы…… 3
3. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации Программы……... 3
4. Совершенствование Программы…… 3
5. Информация о персонале…… 4
6. Адреса размещения……... 4

## 1. Термины

**Программа** – программа для ЭВМ «Модуль Ассистент врача для ПО Мультиагентная информационная система здравоохранения»

**Администратор** – правообладатель Программы ООО «СберМедИИ».

**Сервисы** – комплекс функциональных возможностей, служб, инструментов, доступных для пользователя в связи с использованием Программы, предоставляемой Администратором.

## 2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя её совершенствование в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке Программы;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем, возникающих при эксплуатации Программы;
- помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

## 3. Устранение неисправностей 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, Администратору может быть направлен запрос.

Запрос направляется пользователем Администратору на адрес электронной почты: it@sbermed.ai.

Время работы технической поддержки: понедельник-пятница с 09:00 до 18:00 по московскому времени. Нормативный срок реагирования на запрос – 2 часа, нормативный срок решения запроса – 4 часа. Фактический срок реагирования на запрос пользователя и скорость его решения зависит от загруженности сотрудников Администратора и сложности запроса.

Администратор оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию, скриншоты и прочие необходимые для обработки запроса материалы.

## 4. Совершенствование Программы

Программа регулярно совершенствуется (модернизируется): в ней появляются новые дополнительные возможности, Сервисы, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на модернизацию Программы, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на адрес электронной почты: it@sbermed.ai.

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности в Программу будут внесены соответствующие изменения.

**5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки жизненного цикла Программы**

Для обеспечения поддержания жизненного цикла Программы Администратором задействованы штатные сотрудники.

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка, модернизация программного обеспечения осуществляется силами следующих штатных сотрудников Администратора:

- Гарантийное обслуживание Программы – 1 разработчик;
- Техническая поддержка Программы – 1 инженер;
- Модернизация Программы, в том числе модификация исходного текста Программы – 1 инженер;

**6. Адреса размещения**

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

121205, город Москва, б-р Большой (Инновационного Центра Сколково Тер), д. 30 стр. 1, эт/пом/рм 2/225/225-5.

Фактический адрес размещения разработчиков:

121205, город Москва, б-р Большой (Инновационного Центра Сколково Тер), д. 30 стр. 1, эт/пом/рм 2/225/225-5.

Фактический адрес размещения службы поддержки:

121205, город Москва, б-р Большой (Инновационного Центра Сколково Тер), д. 30 стр. 1, эт/пом/рм 2/225/225-5.