

BARLANE

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

1 ТЕРМИНЫ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

Термин, сокращение	Определение
Программа	Программное обеспечение «BARLANE»

2 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения и включает в себя проведение модернизаций в соответствии с собственным планом доработок по заявкам заказчиков, консультации по вопросам эксплуатации Программы, техническая поддержка.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- консультация и помощь в подборе рекомендуемого оборудования для работы с Программой
- помощь в настройке
- помощь в администрировании
- помощь в настройке ручных обновлений
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления
- пояснение функционала модулей Программы
- помощь в эксплуатации

3 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММЫ

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть устранены тремя способами:

- устная консультация специалиста технической поддержки по запросу пользователя
- удаленное подключение специалистом технической поддержки к устройству, на котором используется Программа
- обновление версии программного обеспечения

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, заказчик направляет запрос, содержащий тему запроса, суть (описание) и снимок экрана со сбоем.

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Заказчиком посредством обращения по электронной почте на электронный адрес support@barlane.ru, через формы обратной связи на сайте, по телефону +7 (800) 707-28-17.

Специалист технической поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер. После выполнения запроса, специалист технической поддержки меняет его статус на «Решено», и при необходимости указывает комментарии к нему.

4 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ

В Программе регулярно появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов сервера, обновляется интерфейс, добавляется расширенный функционал взаимодействия с внешними системами. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу support@barlane.ru , через формы обратной связи на сайте, по телефону +7 (800) 707-28-17. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

5 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММЫ

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

- Формы обратной связи («Задать вопрос») на сайтах <https://barlane.ru/dashboard/default/egais> , <https://barlane.ru/mercury/> , <https://sanpin.barlane.ru/>
- Телефон: +7 (800) 707-28-17
- Email: support@barlane.ru

6 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах пользователей

Пользователи Программы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования web-браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать инструкции по установке Программы, эксплуатации Программы.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Программы, должны обладать

следующими знаниями и навыками:

- продвинутое знание о работе с системами ЕГАИС, ФГИС «Меркурий», журналами СанПин;
- знание функциональных возможностей Программы и особенностей работы с ней.

Специалисты, осуществляющие модернизацию Программы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.

7 АДРЕСА РАЗМЕЩЕНИЯ

Фактический адрес размещения инфраструктуры: г. Москва, Волгоградский просп., 42, корп. 5 (серверы размещаются в Москве в ДЦ Релком ДАТА)

Фактический адрес размещения разработчиков и служб технической поддержки: г. Москва, Большая Андроньевская улица, 23 (большинство сотрудников работает удалёно)