

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА «Акросс-
Клиническая Лаборатория (АКЛ)», В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ
НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ
ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ
ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О
ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ
ПОДДЕРЖКИ

НА 4 ЛИСТАХ

Оглавление

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта «Акросс-Клиническая Лаборатория (АКЛ)»	3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного продукта «Акросс-Клиническая Лаборатория (АКЛ)»	3
Информация о персонале	4

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта «Акросс-Клиническая Лаборатория (АКЛ)»

Поддержание жизненного цикла программного продукта «Акросс-Клиническая Лаборатория (АКЛ)» осуществляется за счет сопровождения программного продукта (ПП) (включает проведение модернизаций программного продукта по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПП).

Сопровождение ПП необходимо для обеспечения отсутствия простоя в работе лаборатории по причине невозможности функционирования ПП (аварийная ситуация, ошибки в работе ПП, ошибки в работе специалистов лаборатории и т.п.);

Данная цель должна быть достигнута путем консультирования пользователей и администраторов программного продукта по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика и устранением ошибок в случае их выявления при работе с программным комплексом.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного продукта «Акросс-Клиническая Лаборатория (АКЛ)»

1. Техническая поддержка пользователей ПП по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте.
В рамках технической поддержки ПП «Акросс-Клиническая Лаборатория (АКЛ)» оказываются следующие услуги:
 - a. помощь в установке программного продукта;
 - b. помощь в настройке и администрировании;
 - c. помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки программного продукта;
 - d. пояснение функционала модулей ПП «Акросс-Клиническая Лаборатория (АКЛ)», помощь в эксплуатации ПП;
 - e. предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного продукта;
 - f. общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы программного продукта.
2. Проведение модификации ПП «Акросс-Клиническая Лаборатория (АКЛ)» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПП, а также по заявкам Заказчика, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование ПП «Акросс-Клиническая Лаборатория (АКЛ)»

В рамках модификации программного продукта оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в программный продукт «Акросс-Клиническая Лаборатория (АКЛ)»
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам указанным в заявке;
- выявление ошибок в функционировании программного продукта;
- модификация программного продукта «Акросс-Клиническая Лаборатория (АКЛ)» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного продукта;
- модификация программного продукта «Акросс-Клиническая Лаборатория (АКЛ)» в связи с изменением законодательства, административных регламентов;
- модификация печатных форм в связи с изменением законодательства или внутренних требований Заказчика
- модификация отчетных форм в связи с изменением законодательства или внутренних требований Заказчика

Информация о персонале

Пользователи ПП «Акросс-Клиническая Лаборатория (АКЛ)» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПП «Акросс-Клиническая Лаборатория (АКЛ)» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства ПП «Акросс-Клиническая Лаборатория (АКЛ)», а также пройти курс обучения по данному программному комплексу на рабочем месте.