



**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и
совершенствование, а также информацию о персонале,
необходимом для обеспечения такой поддержки мобильного
приложения телемедицинского сервиса «МедАссист»**



Оглавление

1. Введение	3
2. Общие сведения	3
3. Жизненный цикл	3
3.1. Ввод в эксплуатацию	4
3.1.1. Подготовка аппаратного обеспечения	4
3.1.2. Подготовка персонала	4
3.2. Эксплуатация	4
3.2.1. Тестовый режим эксплуатации	4
3.2.2. Коммерческий режим эксплуатации	4
3.3. Обновление	4
3.4. Жизненный цикл сотрудника в Системе	5
3.5. Информация о совершенствовании ПО	5
3.6. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	6
3.7. Персонал для поддержания жизненного цикла у правообладателя	6
3.8. Требования к компетенциям у Клиента	7
4. Регламент технической поддержки	7
4.1. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	7
4.2. Заккрытие запросов в службу технической поддержки	8
5. Контактная информация	8
5.1. Юридическая информация	8

1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла мобильного приложения телемедицинского сервиса «МедАссист», включая регламент технической поддержки

2. Общие сведения

Мобильное приложение телемедицинского сервиса «МедАссист» (далее — Система), предназначена для обеспечения граждан централизованным инструментом взаимодействия с региональной и федеральной медицинской инфраструктурой в рамках телемедицинского обслуживания.

Система выполняет функцию цифрового помощника пациента, предоставляя удобный и интуитивно понятный интерфейс для получения персонализированной медицинской информации, записи на дистанционные консультации, ввода и мониторинга данных самонаблюдения, а также решения иных повседневных задач, связанных с медицинским сопровождением.

Целью Системы является повышение доступности и качества медицинских услуг за счёт интеграции с действующими информационными ресурсами здравоохранения и оптимизации взаимодействия между пациентами и медицинскими организациями.

3. Жизненный цикл

Поддержка жизненного цикла Системы осуществляется на протяжении всего периода предоставления доступа к нему. Все пользователи Системы работают с самой актуальной версией программного обеспечения, при этом обновления происходят без прерывания обслуживания.

В случае планового технического обслуживания серверов, приводящего к временной недоступности приложения, пользователи заранее уведомляются через доступные каналы связи.

Основные этапы жизненного цикла:

1. Ввод в эксплуатацию;
2. Эксплуатация;
3. Обновление;
4. Гарантийная поддержка.

3.1. Ввод в эксплуатацию

3.1.1. Подготовка аппаратного обеспечения

Для начала работы с Системой необходимо:

1. Предварительно скачать мобильное приложение «МедАссист» из доступных магазинов приложений (App Store, Google Play, RuStore и др.);
2. Установить его на поддерживаемое устройство (смартфон или планшет);
3. Пройти авторизацию с использованием логина и пароля или через Единую систему идентификации (ЕСИА / Госуслуги);

3.1.2. Подготовка персонала

Пользователи Системы должны быть знакомы с устройством работы операционной системой «Android» или «iOS». Также рекомендуется ознакомиться с руководством пользователя по работе с Системой.

3.2. Эксплуатация

3.2.1. Тестовый режим эксплуатации

Тестовый режим эксплуатации не предусмотрен.

3.2.2. Коммерческий режим эксплуатации

Эксплуатацию в коммерческом режиме тарифицируется согласно тарифу.

3.3. Обновление

Обновление Системы происходит в следующих случаях:

1. Для добавления нового функционала или улучшения существующих;
2. Для повышения стабильности и производительности;
3. Для исправления ошибок.

Система может быть доработана на основании технического задания Клиента. Цикл обновления включает в себя:

1. Сбор и анализ требований;
2. Разработка технического задания;
3. Разработка нового функционала;
4. Тестирование;
5. Обновление Системы.

Обновление приложения осуществляется с помощью стандартных средств того магазина, из которого оно было установлено

ООО “Умные решения” не несёт ответственности за работоспособность сторонних сервисов, интегрированных с системой.

3.4. Жизненный цикл сотрудника в Системе

Жизненный цикл сотрудника в мобильного приложения телемедицинского сервиса «МедАссист» состоит из следующих шагов:

1. Установка приложения - клиент устанавливает приложение из магазина (Google Play / App Store) или вручную через APK-файл.
2. Первичная авторизация - Вход через ЕСИА и установка PIN-кода для последующих входов.
3. Доступ к функциям приложения - после входа клиент получает доступ к следующим возможностям:
 - a. Работа в приёмном отделении (анкета, осмотр, маршрутный лист, результаты)
 - b. Просмотр текущей госпитализации (план лечения, назначения, врачи)
 - c. Ведение дневника самонаблюдения (вручную или через ТДН)
 - d. Работа с уведомлениями (анализы, приёмы, справки и т.д.)
 - e. Настройка доверенных лиц и просмотр информации о близких
4. Получение и просмотр результатов - клиент получает результаты обследований, видит диагноз и рекомендации.
5. Обратная связь - возможность оставить отзыв о приёме и оценить сервис.
6. Завершение работы - при необходимости — выход из профиля или удаление приложения.

3.5. Информация о совершенствовании ПО

Мобильное приложение телемедицинского сервиса «МедАссист» может быть доработано на основании технического задания Клиента.

Цикл совершенствования и обновления веб-приложения включает в себя:

1. Сбор и анализ требований;
2. Разработка технического задания;
3. Реализация нового функционала;
4. Проведение тестирования;
5. Развертывание обновленной версии системы.

3.6. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы, могут быть устранены двумя способами:

1. Исправление на стороне сервера с последующим развертыванием обновления (пользователям не требуется выполнять дополнительных действий);
2. Массовое обновление, распространяемое централизованно с уведомлением пользователей (при необходимости).

В случае возникновения неисправностей в системе либо необходимости в её доработке, следует направить запрос в техническую поддержку. Запрос должен включать:

1. Тему обращения;
2. Подробное описание проблемы;
3. Шаги для воспроизведения ошибки;
4. Снимок экрана с отображением сбоя (при наличии).

Запросы могут классифицироваться следующим образом:

1. Инцидент — единичный сбой в системе у конкретного пользователя;
2. Проблема — сбой, повлекший остановку работы или потерю работоспособности системы;
3. Запрос на обслуживание — запрос на получение информации или консультации;
4. Запрос на развитие — обращение с предложением о доработке или расширении функциональности веб-приложения.

3.7. Персонал для поддержания жизненного цикла у правообладателя

Служба технической поддержки принимает запросы на развитие, обслуживание, инциденты или проблемы, и осуществляет первичную сортировку обращений.

1. Запросы на развитие передаются в отдел разработки.
2. Запросы, связанные с инцидентами или проблемами, направляются в отдел тестирования, где проводится воспроизведение и анализ.
Если инцидент или проблема подтверждаются, они передаются в отдел разработки для устранения.

После устранения проблемы:

1. Отдел тестирования проводит повторную проверку, чтобы убедиться в устранении инцидента или неисправности;
2. Далее исправления передаются в отдел эксплуатации и внедрения для развёртывания обновлений;
3. После завершения обновления отдел тестирования проводит итоговую проверку работоспособности веб-приложения;
4. Служба технической поддержки уведомляет клиента о завершении работ и исправлении проблемы или инцидента.

Обслуживание программного обеспечения осуществляется следующими силами штатных сотрудников правообладателя:

1. Гарантийное обслуживание — 1 сотрудник;
2. Техническая поддержка — 1 сотрудник;
3. Модернизация программного обеспечения — 1 сотрудник.

3.8. Требования к компетенциям у Клиента

Дополнительные требования для работы в Системе не предъявляются.

4. Регламент технической поддержки

Контакты для обращения в службу технической поддержки приведены в разделе 5.1. Специалист службы технической поддержки может запросить у Клиента дополнительную информацию:

1. детальное описание проблемы;
2. снимки экранов;
3. сведения об используемом устройстве;
4. иную информацию, необходимую для анализа и решения возникшей проблемы.

4.1. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

При обращении в службу технической поддержки Клиент должен предоставить следующую информацию:

1. Описание проблемы (дата и время возникновения, последовательность действий, которые привели к проблеме, ожидаемое поведение системы и описание возникшей ошибки);
2. Снимки экрана (если возможно);
3. Дополнительные данные, которые могут помочь в решении проблемы.

При отправке запроса в техническую поддержку необходимо соблюдать правило: один запрос должен содержать описание только одной проблемы. Если у Клиента возникло несколько вопросов или проблем, необходимо оформить несколько отдельных запросов.

В ответ на запрос служба технической поддержки может:

1. Предоставить ссылку на документацию, содержащую правильную последовательность действий или решение проблемы;
2. Запросить дополнительную информацию;
3. Проконсультировать по вопросам использования функционала Системы.

При необходимости недостающая информация добавляется в существующую документацию. В случае обнаружения ошибки в работе Системы, сведения о ней передаются команде разработчиков для последующих исправлений.

4.2. Заккрытие запросов в службу технической поддержки

Запрос считается закрытым после предоставления Клиенту решения проблемы или ответа на консультационный (информационный) запрос. Решение по запросу может быть отложено или отклонено в следующих случаях:

1. Клиент решил закрыть запрос, так как необходимость в ответе отпала;
2. Проблема, описанная Клиентом, не может быть воспроизведена;
3. Клиент не предоставляет достаточную информацию для решения проблемы;
4. Клиент не ответил на запрос службы технической поддержки в течение 3 рабочих дней;
5. Вопрос выходит за рамки предоставляемой технической поддержки;
6. Вопрос сформулирован некорректно или обсуждение ведется неконструктивно, что затрудняет решение проблемы из-за несвоевременного предоставления информации;
7. В обращении содержится нецензурная лексика или оскорбительные выражения.

5. Контактная информация

5.1. Юридическая информация

Наименование	ООО "Умные решения"
ИНН / КПП	1615014962/ 161501001
ОГРН	1191690085124
Адрес	420500, Республика Татарстан, Верхнеуслонский район, город Иннополис, улица Университетская, дом 7, помещение 702
Телефон	+78432102605
Р/С	40702810929160001594, Ф-Л "НИЖЕГОРОДСКИЙ" АО "АЛЬФА-БАНК"
К/С	30101810200000000824
БИК	042202824