ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ. DSM IS VIEWER

Введение

Настоящий документ регламентирует основные процессы, обеспечивающие полный жизненный цикл сопровождения и поддержки Программного обеспечения. В документе подробно раскрыты процедуры регулярного обновления и актуализации данных, управления программным обеспечением, а также приведены требования к персоналу и описание взаимодействия между всеми участниками процесса для обеспечения бесперебойной и эффективной работы системы.

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Ключевым процессом, обеспечивающим поддержание жизненного цикла программного обеспечения, является плановое обновление и актуализация данных в базе данных (БД). Этот процесс направлен на поддержание целостности, достоверности и актуальности информации, что является критически важным для функционирования системы и принятия обоснованных бизнес-решений.

Обновление данных осуществляется по установленному графику для различных бизнес-сегментов:

- **Розничный аудит** — проводится с периодичностью 1 раз в месяц;
- **Еженедельный аудит** — выполняется каждую неделю для обеспечения оперативности данных;
- **Госпитальный аудит** — осуществляется ежемесячно;
- **Региональная льгота** — актуализируется раз в месяц;
- **Пенетрация** — обновляется на еженедельной основе.

Ответственность за выполнение данных операций и контроль их корректности возложена на **Администратора Базы Данных**.

2. Команда поддержки ПО и процедуры управления ПО

Управление программным комплексом DSM IS Viewer и его техническое сопровождение требуют привлечения высококвалифицированных и опытных специалистов, обладающих необходимой экспертизой. В рамках обеспечения полноценной поддержки программного обеспечения задействуются следующие ключевые роли:

- **Администратор БД** — отвечает за работоспособность, производительность и безопасность базы данных.

Для обеспечения эффективного взаимодействия и оперативного решения возникающих вопросов, команда поддержки от ООО «ДСМ ИС» выстраивает тесную коммуникацию с уполномоченными представителями компании-партнера. Взаимодействие осуществляется с использованием современных и надежных каналов связи, включая:

- **Проведение регулярных рабочих встреч** (в том числе в формате видеоконференций);
- **Обмен информацией посредством электронной почты (E-mail)** для документального фиксирования обращений и решений;
- **Оперативные консультации посредством телефонных звонков** для срочного решения неотложных вопросов.

3. Общие принципы и стандарты обслуживания

Все процессы поддержки и обновления осуществляются в строгом соответствии с внутренними регламентами компании и стандартами качества. Основной целью является минимизация времени простоя системы и обеспечение ее стабильной и надежной работы для конечных пользователей. Команда поддержки стремится к постоянному улучшению процессов и повышению удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг.

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка, совершенствование и модернизация программного обеспечения осуществляются Правообладателем (Общество с ограниченной ответственностью «ДСМ Интеллектуальные Системы» ИНН 9714081700) российской коммерческой организацией без преобладающего участия.

Контакты и часы работы технической поддержки:

Адреса размещения

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков, технической поддержки: 125124, город Москва, ул 5-Я Ямского Поля, д. 7 к. 2, помещ. 1/2