

Описание процессов, обеспечивающих поддержку жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки:

Для программного обеспечения «ITworks: Медицина. ERP»

1. Поддержка жизненного цикла Программного обеспечения

Поддержка жизненного цикла Программного обеспечения (ПО) «ITworks: Медицина. ERP» осуществляется с помощью профессионального сопровождения Программного обеспечения, которое включает в себя проведение обновлений и модернизаций программы по заявкам Заказчика, восстановление данных и предоставление консультативной помощи по всем вопросам, связанным с эксплуатацией, установкой и переустановкой данного Программного обеспечения.

Сопровождение Программного обеспечения необходимо для гарантии:

- отсутствия простоя в работе пользователей Программного обеспечения по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе пользователей и т.д.);
- обеспечения корректного функционирования Программного обеспечения и дальнейшего развития его функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов Программного обеспечения по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте или письменно, по запросу Заказчика);
- предоставления Заказчику новых версий Программного обеспечения по мере их релиза;
- обеспечения Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранения ошибок, в случае их выявления при работе с Программным обеспечением.

2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения Программного обеспечения «ITworks: Медицина. ERP»

Техническая поддержка пользователей Программного обеспечения осуществляется по телефону и электронной почте.

В рамках технической поддержки ПО «ITworks: Медицина. ERP» оказываются следующие виды услуг:

- помощь в установке Программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании Программного обеспечения;
- помощь в установке обновлений Программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки

обновления Программного обеспечения;

- ответы на вопросы касающиеся функционала Программного обеспечения;
- предоставление актуальной документации по Программному обеспечению;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для гарантии более высокой производительности работы Программного обеспечения «ITworks: Медицина. ERP».

Модификация Программного обеспечения «ITworks: Медицина. ERP» в связи с совершенствованием текущих и появлением новых функций, а также по заявкам Заказчика, осуществляется путем выпуска новых релизов Программного обеспечения.

В рамках модификации Программного обеспечения оказываются следующие виды услуг:

- прием Заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Программное обеспечение «ITworks: Медицина. ERP»;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения Заявок, оказание консультационной помощи по вопросам пожеланий, указанных в Заявке;
- выявление ошибок в функционировании Программного обеспечения;
- модификация Программного обеспечения по Заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Программного обеспечения;
- предоставление Заказчику новых версий Программного обеспечения «ITworks: Медицина. ERP», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий Программного обеспечения «ITworks: Медицина. ERP», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

3. Информация о персонале

Пользователи Программного обеспечения «ITworks: Медицина. ERP» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Программным обеспечением «ITworks: Медицина. ERP» необходимо ознакомиться с руководством пользователя, разработанным для Программного обеспечения «ITworks: Медицина. ERP».

4. Системные требования к Программному обеспечению «ITworks: Медицина ERP»

Программное обеспечение работает в режиме тонкого клиента или толстого клиента (управляемое приложение) и в случае файлового режима требует усиленной версии оборудования.

Конфигурация на управляемом приложении является более функциональной (ряд удобных диалогов, сервисов проверки и т.д.), что нагружает систему, особенно при запуске и открытии форм.

Поэтому, к таким системам предъявляются повышенные требования, касающиеся скорости жесткого диска:

Минимальные системные требования:

- 2-х ядерный процессор Intel частотой 2400 МГц.
- Размер оперативной памяти минимум от 4-6 Гб.
- Размер жесткого диска под установку 700 Мб.
- Под базу от 1000 Мб до 10 Гб в файловом режиме.
- Под временные файлы до 2 Гб: кэши, данные пользователя, логи программы.
- Жесткий диск: скорость 7200, кэш от 32 Гб.
- Операционная система Windows XP Service Pack 2 и выше, Windows Server 2003 и выше, Ubuntu 12.04 LTS и выше, Alt Linux СПТ 6.0 и выше;
- Платформа «1С:Предприятие 8»

Рекомендуемые характеристики компьютера:

- Процессор от 3200 МГц, кэш от 4 Мб.
- Оперативная память: для 32 битной системы 6 Гб, для 64 битной системы — 12 Гб.
- Жесткий диск: скорость 7200, кэш от 64 Гб, рекомендуется SSD.
- Операционная система Windows XP Service Pack 2 и выше, Windows Server 2003 и выше, Ubuntu 12.04 LTS и выше, Alt Linux СПТ 6.0 и выше;
- Платформа «1С:Предприятие 8»