

**ДОКУМЕНТАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯ ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,
В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ
О ПЕРСОНАЛЕ,
НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	2
Информация о процессе разработки и сопровождения	2
Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения	3
Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения	4

1. ВВЕДЕНИЕ

Программное обеспечение «**GetWell: Управление ветеринарной клиникой**» было разработано в соответствии с потребностями ветеринарных клиник для предоставления клиентам качественных ветеринарных услуг. Программный продукт, устанавливаемый на рабочее место в ветеринарной клинике, помогает автоматизировать ключевые процессы, в рамках которого в зависимости от выбранного ветеринарной клиникой тарифа, можно вести электронную базу данных пациентов, управлять графиком работы персонала и расписанием врачей, рассчитывать зарплаты, вести финансовый и складской учет.

2. ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕССЕ РАЗРАБОТКИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ

2.1. Информация о процессе разработки

Программное обеспечение «**GetWell: Управление ветеринарной клиникой**» разрабатывается российской компанией ООО «СЭНДБОКС» по адресу: 105082, г. Москва, муниципальный округ Красносельский, пер. Спартакровский, д.2, стр. 1, помещ. 44/1, офис 10.

Процесс разработки включает в себя:

- Разработку новых модулей и функций для автоматизации бизнес-процессов, так и в части поддержки новых периферийный модулей;
- Комплексное интеграционное и регрессионное тестирование;
- Исправление найденных ошибок;
- Исправление проблем совместимости;
- Разработку документаций и инструкций.

Создание, изменение, модернизации программы «**GetWell: Управление ветеринарной клиникой**» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «СЭНДБОКС» в количестве 19 человек.

Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом разработки, а также в случае выявленных проблем в ходе эксплуатации программного обеспечения у конечных потребителей.

2.2. Информация о процессе сопровождения

Сопровождение «GetWell: Управление ветеринарной клиникой» осуществляется компанией-разработчиком программного обеспечения – ООО «СЭНДБОКС».

Процесс сопровождения включает в себя:

- Техническую поддержку пользователей;
- Устранение неисправностей;
- Помощь в конфигурации всех компонент программного обеспечения
- Консультирование в работе с ПО.

Вопросы и предложения по работе и доработке системы необходимо направлять на почту службы консультации help@enote.cloud. Прием и обработка вопросов осуществляются в рабочие дни с 8:00 до 21:00 по московскому времени.

3. ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕССАХ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Поддержание жизненного цикла «GetWell: Управление ветеринарной клиникой» осуществляется за счет сопровождения системы в течение всего периода эксплуатации конечным Заказчиком на рабочем месте в ветеринарной клинике.

Сопровождение системы необходимо для отсутствия простоя в предоставлении услуг конечным клиентам организации Заказчика по причине невозможности функционирования системы (аварийная ситуация, ошибки в работе системы) и обеспечения гарантий корректного функционирования системы и дальнейшего развития ее функциональности.

Сопровождение системы также включает в себя проведение модернизации системы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика с целью расширения функциональности или исправления ошибок в системе.

Модернизация системы осуществляется путем программного обеспечения по заявкам пользователей, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставления Заказчику неисключительных прав на использование новых версий системы, полученных в результате модернизации.

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Поддержка и администрирование системы осуществляется сотрудниками ООО “СЭНДБОКС”. В компании предусмотрены следующие должности:

- Продакт Оунер – 1
- Продакт менеджер – 1
- Проджект менеджер - 1
- Системный аналитик – 1
- Юикс/Юай дизайнер - 1
- Специалист по тестированию – 1
- Лид Флаттер разработчик - 1
- Флаттер разработчик - 2
- Лид Бэкэнд разработчик - 1
- Бэкэнд разработчик – 3
- 1С разработчик - 1
- Старший менеджер поддержки – 2
- Менеджер поддержки категории 1 – 1
- Менеджер поддержки категории 2 – 1
- Менеджер по работе с клиентами - 2

Таким образом, специалисты ООО “СЭНДБОКС” обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.