Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования «Самарский государственный медицинский университет»

Министерства здравоохранения Российской Федерации

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Подсистема №1

регистрации отзывов, претензий, нежелательных событий

Самара 2025

Содержание

[1. Поддержание жизненного цикла программного продукта «Подсистема регистрации отзывов, претензий, нежелательных событий» 3](#_Toc189570027)

[2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения. 3](#_Toc189570028)

[3. Совершенствование программного обеспечения 4](#_Toc189570029)

[4. Техническая поддержка 4](#_Toc189570030)

1. Поддержание жизненного цикла программного продукта «Подсистема регистрации отзывов, претензий, нежелательных событий»

Поддержание жизненного цикла Подсистемы №1 «Подсистема регистрации отзывов, претензий, нежелательных событий» которая позволяет медицинским организациям осуществлять мониторинг показателей, рассчитываемых на основании статистических данных (в том числе уровень удовлетворенности медицинской помощью), характеризующих качество и безопасность медицинской деятельности, и сведений о нежелательных событиях в медицинской деятельности обеспечивается за счет его сопровождения и проведение обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов.

В рамках технической поддержки Подсистемы №1 оказываются следующие услуги:

* Помощь в настройке и администрировании;
* Описание функционала модулей Подсистемы №1, помощь в эксплуатации Подсистемы №1;
* Предоставление документации.

1. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

* Работа специалиста службы технической поддержки по приему обращений с запросами пользователей;
* Обновление компонентов ПО.

1. Совершенствование программного обеспечения

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс, добавляются новые проверки.

1. Техническая поддержка

Для оказания технической поддержки программы выделен единый номер технической поддержки СамГМУ: 8 (987) 923-59-08.

Также пользователи программы могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу ois@samsmu.ru.