

Описание процессов программного обеспечения и устранение неисправностей

«RUMЕДИУС»

1.1. Полное наименование системы

Программный комплекс «RUMЕДИУС».

1.2. Назначение программного комплекса

Программный комплекс RUMЕДИУС — приложение для ПК, смартфонов, интерактивных дисплеев, которое реализует отработку навыков коммуникации, диагностики, лечения, а также отработку медицинских манипуляций и процедур в виртуальной среде.

Виртуальная клиника дает пользователям возможность самостоятельно изучить теоретические уроки по причинам возникновения и диагностике болезней человека. После изучения теории можно протестировать знания на осмотре виртуального пациента.

Также можно изучить теоретические сценарии и проведение медицинских процедур и манипуляций, а на практических сценариях закрепить полученные знания.

Приложение реализовано на языке программирования C# на платформе разработки Unity. Приложение адаптировано на работу в среде под управлением ОС Windows, iOS, macOS, Android.

1.3. Технические требования к ПК для работы программного обеспечения

Процессор: не менее 6 ядер, частота не менее 2,0 ГГц

Оперативная память: не менее 8 ГБ DDR4

Жесткий диск: свободное место не менее 120 Гб SSD

Видеокарта: частота не менее 1,3 ГГц, память не менее 4 Гб GDDR5

Операционная система: Windows

Коммуникация: WiFi, Ethernet

1.4. Установка ПО и первичная настройка ПО

Программное обеспечение поставляется в виде установочного файла (.exe-файла) и устанавливается локально на компьютер пользователя.

На смартфоны и планшеты установка приложения осуществляется с соответствующих сторов: Google Play или AppStore

Установка дополнительных компонент, в том числе СУБД, не требуется.

При запуске новых кейсов или уроков требуется подключение к сети интернет для скачивания данных по выбранному уроку или кейсу.

1.5. Устранение неисправностей

Дистанционная диагностика и поддержка при эксплуатации: после обращения Покупателя Поставщик предпринимает попытки дистанционного выявления и устранения проблем с программным обеспечением Заказчика. Поставщик предоставляет поддержку по телефону при установке (обновлении, настройке) программного обеспечения, выполняемого Покупателем.

Поставщик оставляет за собой право выбирать окончательный способ решения всех проблем, о которых сообщил Покупатель. В случае проблем с эксплуатацией Специалист Поставщика начинает работу над проблемой в течение четырех часов в пределах установленного графика предоставления Услуг после получения и подтверждения обращения.

Время реагирования на проблемы с программным обеспечением: время реагирования при обслуживании с выездом к Покупателю — это период между первоначальным обращением для получения технической поддержки и началом работы специалиста над проблемой. Работа может выполняться как удаленно (с помощью средств диагностики и удаленного доступа к системам), так и с прибытием к Покупателю.

После регистрации проблемы с программным обеспечением специалист Поставщика связывается с Покупателем в течение двух часов.

Срок решения проблемы зависит от ее характера и возможности/невозможности решения проблемы без выезда на место. После всесторонней диагностики проблемы Поставщик в рабочем порядке согласует с Покупателем предполагаемый срок ее устранения.

Поддержка ПО на месте: если проблему с ПО невозможно разрешить удаленно, специалист Поставщика выполнит необходимое обслуживание на месте эксплуатации для восстановления его рабочего состояния. После прибытия к Покупателю специалист Поставщика продолжает предоставлять обслуживание на месте или дистанционно, до тех пор, пока не будет восстановлена работоспособность ПО. Если потребуются дополнительные ресурсы, работа может быть временно приостановлена до их получения.

По запросу Покупателя специалисты Поставщика устанавливают критически важные обновления программного обеспечения, которые, по мнению Поставщика, Покупатель не может установить самостоятельно.

1.6. Сведения о персонале

Функционирование программного обеспечения регулярно контролируется квалифицированным инженером Поставщика.

1.7. Контакты технического отдела

Перечень ответственных лиц со стороны Поставщика и Покупателя программного комплекта определяются в момент подписания договора поставки программного обеспечения.