

Хроника (1С:eSTD)

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ПОДДЕРЖКИ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ

ООО «Статэндокс»

Апрель 2026 г.

1 История документа

Версия	Описание	Дата
v1.0	Неприменимо, исходная версия	апрель 2026

2 Перечень сокращений и определений терминов

Сокращение / термин	Описание
ПО	Программное обеспечение
ЕАЭС	Евразийский экономический союз
1С:еСТD	Программный продукт «Хроника (1С:еСТD)» — система подготовки регистрационных досье лекарственных средств в формате еСТD
еСТD	Electronic Common Technical Document — Электронный общий технический документ; международный стандартизированный формат регистрационного досье (ICH M8)
ОТД	Общий технический документ. Структура регистрационного досье лекарственного препарата медицинского применения
XML	Extensible Markup Language
XSD	XML Schema Definition — определение схемы XML на основе правил
R.022	Кодовый номер структуры электронного документа ОТД ЕАЭС XML, расположенный на сайте ЕАЭС
SaaS	Software as a Service — программное обеспечение как услуга; модель облачного развёртывания
ЛС	Лекарственное средство

3 Оглавление

1	История документа	2
2	Перечень сокращений и определений терминов	3
3	Оглавление.....	4
4	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО	5
5	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.....	5
6	Информация о совершенствовании ПО	6
7	Информация о персонале, работающем с ПО	6
8	Техническая поддержка ПО	6

4 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО «Хроника (1С:еСТД)» осуществляется за счёт сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом доработок и заявками клиентов, консультаций по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте), мониторингом нормативного законодательства в области регистрации лекарственных средств в ЕАЭС.

Ежегодно составляется дорожная карта развития ПО, которая разбивается на кварталы. В рамках квартала в соответствии с дорожной картой создаются задачи команде разработки. В дорожную карту попадают новые требования законодательства ЕАЭС, заявки клиентов, улучшения на основе обратной связи в рамках технической поддержки.

5 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО пользователь направляет в отдел технической поддержки запрос по электронной почте или через портал технической поддержки. Запрос должен содержать описание и суть неисправности, скриншот ошибки, логи работы программы, если они зафиксированы на клиенте.

Запрос может быть трёх видов:

- Ошибка — произошёл сбой у одного или нескольких пользователей;
- Консультация — необходимо получение информации о выполнении определённых действий;
- Улучшение — предложение по доработке ПО.

Отдел технической поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО. После анализа отдел технической поддержки может запросить у пользователя дополнительную информацию.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- Индивидуальная работа отдела технической поддержки по обращению пользователя;
- Выпуск новой версии конфигурации ПО с устранёнными неисправностями.

Индивидуальная работа происходит дистанционно; пользователю направляются рекомендации по устранению неисправности.

Выпуск новой версии конфигурации ПО происходит с некоторой периодичностью, в зависимости от объёма устраняемых неисправностей и реализованных улучшений.

При выпуске новых версий конфигурации пользователи уведомляются по электронной почте с описанием изменений в новой версии. Поскольку система «Хроника (1С:еСТД)»

развёрнута в облаке (SaaS), обновление конфигурации производится на стороне ООО «Статэндокс» без участия пользователя и не требует выполнения установки на рабочем месте.

6 Информация о совершенствовании ПО

Цель процесса совершенствования ПО заключается в непрерывном улучшении интерфейса и логики работы с программой, а также в соответствии ПО нормативному законодательству ЕАЭС в области регистрации лекарственных средств и нормативному законодательству стран, входящих в ЕАЭС.

Совершенствование ПО начинается с набора требований со стороны пользователей или регуляторов (проекты нормативных документов ЕАЭС / стран ЕАЭС). После анализа требований устанавливаются задачи на разработку в ходе выпуска новой версии. После реализации задач новые функции проходят функциональное и регрессионное тестирование, после чего принимается решение о выпуске очередного релиза.

После выпуска релиза в рамках регулярного получения обратной связи от пользователей отделом технической поддержки командой разработки производятся корректировки работы отдельных функций или разделов ПО в ходе выпуска очередной версии ПО.

7 Информация о персонале, работающем с ПО

Поскольку система «Хроника (1С:еСТД)» является веб-приложением, пользователю для работы с ПО достаточно доступа к сети Интернет и современного веб-браузера (Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox или Яндекс.Браузер). Установка клиентского программного обеспечения не требуется.

Обслуживающий персонал, осуществляющий администрирование пользователей и настройку системы, должен обладать навыками работы с веб-интерфейсами на уровне продвинутого пользователя. Пользователи ПО должны обладать навыками работы с веб-браузером на уровне обычного пользователя.

Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя, которое доступно в разделе «Помощь/Help» интерфейса системы. Руководство откроется в браузере в новом окне.

8 Техническая поддержка ПО

Правила предоставления технической поддержки.

Услуги по технической поддержке ООО «Статэндокс» включают в себя:

- Исправление ошибок в ПО «Хроника (1С:еСТД)»;
- Выпуск обновлений конфигурации, поддерживающих работоспособность ПО;
- Рекомендации по:
 - настройке учётных записей и прав доступа пользователей в системе;
 - использованию функций ПО, описанных в руководстве пользователя.

Услуги по технической поддержке ООО «Статэндокс» не включают в себя:

- общеобразовательные материалы по использованию компьютеров и сетей;
- написание программного кода и разработку пользовательских модулей или решений;
- настройку продуктов и сервисов третьих лиц.

Вопросы, на которые не распространяются услуги по технической поддержке, могут решаться в рамках оказания дополнительных услуг, регулируемых отдельными договорами.

Обращение в техническую поддержку осуществляется:

- Через сайт: statandocs.com
- Через электронную почту: support@statandocs.ru

Часы работы технической поддержки: в рабочие дни с 07:00 до 17:00 по МСК (GMT+3).

Срок ответа технической поддержки — в течение 1 рабочего дня с момента поступления запроса. В ответ на запрос может быть предоставлено решение, запрос на дополнительную информацию или уведомление о ходе работ по запросу.