

Информация, необходимая для
установки и эксплуатации
ПО «Фарватер»
*Программное обеспечение автоматизации
аптечных, медицинских и ветеринарных
организаций*

Содержание

1. Введение.....	2
2. Информация, необходимая для установки и эксплуатации ПО.....	2
3. Техническая поддержка.....	4

**Функциональные характеристики и информация, необходимая
для установки и эксплуатации ПО «Фарватер»**
*(Программное обеспечение автоматизации аптечных, медицинских
и ветеринарных организаций)*

1. Введение

Документ состоит из двух разделов и содержит описание информации, необходимой для установки и эксплуатации программного обеспечения «Фарватер».

- В разделе *«Информация, необходимая для установки и эксплуатации программного обеспечения»* обозначены условия для установки ПО, рекомендуемые характеристики программного и аппаратного обеспечения сервера и рабочих станций пользователя, необходимые для успешного функционирования ПО.
- Раздел *«Техническая поддержка»* содержит информацию о составе подразделения «Техническая поддержка» ООО «Фарватер», состав работ по внедрению, перечень услуг технической поддержки, время рассмотрения обращений и каналы связи для обращений пользователей.

2. Информация, необходимая для установки и эксплуатации ПО

«Фарватер» является локальным программным обеспечением и устанавливается на сервер пользователя.

Для обеспечения возможности внедрения, а также надлежащей работы ПО «Фарватер», пользователю необходимо выполнить следующие условия:

- 1) Иметь усиленную квалифицированную электронную подпись пользователя (руководителя и/или сотрудника компании), который будет регистрировать действия с лекарственными препаратами в ФГИС МДЛП (Федеральная государственная информационная система мониторинга движения лекарственных препаратов от производителя до конечного потребителя с использованием маркировки);
- 2) Установить на компьютере (сервере), на котором планируется разместить ПО «Фарватер», ПО КриптоПро (версия не ниже 4.0);
- 3) Зарегистрироваться и иметь доступ в Личный кабинет участника оборота лекарственных препаратов в ФГИС МДЛП;

Для успешной реализации всех функциональных требований ПО «Фарватер», а также требований к масштабируемости и надежности, рекомендован следующий вариант сервера и рабочих станций:

- До 3х рабочих мест – файловый вариант
- Более 3х рабочих мест – SQL-вариант

Рекомендуемые характеристики программного и аппаратного обеспечения сервера и рабочих станций

Узел сети	Требования к аппаратному обеспечению	Программное обеспечение
Сервер 1С:Предприятия и базы данных	<ul style="list-style-type: none"> • CPU: 2 процессора Intel® Xeon™ MP 3,0 ГГц (или выше); • Память – DDR 3 не менее 18 Гб; • HDD – 2 по 512 Гб SCSI RAID-5. Можно и больше в зависимости от загруженности • Локальная сеть (LAN), не Wi-Fi, сетевые карты от 1000 Мб/с. 	<ul style="list-style-type: none"> • MS Windows Server 2008 Enterprise Edition (или MS Windows Server 2008 Datacenter Edition); • 1С:Предприятие 8 SQL. • PostgreSQL Server 2005
Рабочие станции (кассы)	<ul style="list-style-type: none"> • CPU: процессор от Intel Core i3 и выше <i>либо</i> их аналоги; • RAM – 8 Гб; • HDD – от 250 Гб. • USB 3.0. • Локальная сеть (LAN), не Wi-Fi. Сетевые карты от 1000 Мб/с. 	<ul style="list-style-type: none"> • MS Windows 7 64 Bit, MS Windows 8 64 Bit MS Windows 10 64 Bit; • 1С:Предприятие 8.3.
Рабочее место заведующей	<ul style="list-style-type: none"> • CPU: процессор от Intel Core i3 и выше <i>либо</i> их аналоги; • RAM – не менее 16 Гб; • HDD - 500 Гб. • USB 3.0. • Локальная сеть (LAN), не Wi-Fi. Сетевые карты от 1000 Мб/с. 	<ul style="list-style-type: none"> • MS Windows 7 64 Bit, MS Windows 8 64 Bit MS Windows 10 64 Bit; • 1С:Предприятие 8.3.

3. Техническая поддержка

В рамках подразделения технической поддержки существует два отдела:

- 1) *Отдел внедрения* занимается непосредственно установкой программного обеспечения на оборудование клиента и проводит первичное обучение по работе с программой. После завершения процедуры внедрения и подписания Акта внедрения передают клиента на сопровождение специалистам технической поддержки;

Состав работ по внедрению ПО «Фарватер»:

- Установка на рабочих станциях платформы «1С: Предприятие 8.3»;
 - Установка базы данных ПО «Фарватер» с типовыми настройками и загруженным единым Справочником товаров;
 - Настройка обмена данными с Информационной системой «Фармкомандир 7» (в случае подключения клиента к ИС «Фармкомандир 7»);
 - Ввод начальных параметров, учетной политики, добавление пользователей, установка паролей пользователей;
 - Курс обучения работе в ПО «Фарватер» сотрудников пользователя:
 - Обучение операциям поступления и ценообразования;
 - Обучение кассиров;
 - Работа с отчетами;
 - Работа с произвольными вопросами сотрудников пользователя;
 - Проведение проверки на предмет допуска к работе в системе и оценка готовности объекта к запуску ПО «Фарватер» в эксплуатацию;
 - Ввод начальных остатков товаров (осуществляется при предоставлении пользователем файлов с данными об остатках в необходимом формате).
- 2) Отдел технической поддержки решает вопросы, возникающие в ходе работы с программным обеспечением «Фарватер».

Состав услуг технической поддержки ПО «Фарватер»

(конкретный перечень услуг, входящих в стоимость технической поддержки, определяется Договором на сопровождение) по настройке и обеспечению работоспособности следующих функций:

- Сервис по настройке и обеспечению работоспособности следующих функций:
 - Автоматическая загрузка накладных из Информационной системы заказов «Фармкомандир 7»*;
 - Автоматическое обновление справочника товаров*;
 - Автоматическое обновление списка забракованных и фальсифицированных товаров*;
 - Автоматическое обновление реестровых цен препаратов*;

- Автоматическое формирование и выгрузка потребности в Информационную систему заказов «Фармкомандир 7»*;

*данные услуги и консультации предоставляются при наличии установленной Информационной системы заказов «Фармкомандир 7»;

- Консультации о наличии/отсутствии тех или иных возможностей ПО «Фарватер»
- Консультации по администрированию компонентов Программного продукта, в том числе:
 - По копированию/восстановлению/выгрузке Базы данных ПО «Фарватер»;
 - По настройке резервного копирования Базы данных ПО «Фарватер»;
 - По проведению тестирований/исправлений Базы данных ПО «Фарватер»;
 - По настройкам прав пользователей ПО «Фарватер»;
 - По настройке торгового оборудования;
- Консультации по работе с ПО «Фарватер (не более 3х часов в месяц), в том числе:
 - Консультации по оформлению типовых операций (продажа, поступление, перемещение и т.д.);
 - Консультации по настройке отчетов/документов в рамках работы с ПО «Фарватер»;
- Решение оперативных задач по заявкам пользователей:
 - Удаленное подключение, выявление и устранение проблем с торговым оборудованием по причине сбоя работы ПО «Фарватер»;
 - Удаленное подключение и восстановление работоспособности ПО «Фарватер» в случаях, когда ситуация возникла по причине сбоя работы ПО «Фарватер» (если в программу невозможно зайти);
 - Проведение тестирования и исправления Базы данных встроенными средствами ПО «Фарватер»;
 - Выявление и устранение ошибок в работе ПО «Фарватер», не связанных с действиями пользователя;
 - Обновление на новый релиз ПО «Фарватер». Проводится во всех структурных подразделениях аптечной сети, которые находятся на технической поддержке, но не чаще 1 раза в месяц.
 - Передача актуального релиза по запросу пользователя.
- Обучение сотрудников пользователя работу с ПО «Фарватер»;
- Создание новых внешних отчетов и обработок по заявкам пользователя;
- Редактирование существующих внешних печатных форм документов, создание новых;
- Создание обработок и правил для выгрузки/загрузки данных между ПО «Фарватер» и другими программными продуктами;

- Нетиповая настройка и доработка типовой или нетиповой конфигурации ПО «Фарватер», в том числе:
 - Настройка интерфейсов и прав доступа, не предусмотренных возможностями ПО «Фарватер»;
 - Настройка нетиповых механизмов выгрузки/загрузки данных между ПО «Фарватер» и другими программными продуктами;
- Выгрузка/загрузка данных из иных программных продуктов;
- Восстановление работоспособности ПО «Фарватер» после сбоев, произошедших в результате изменения пользователем конфигурации ПО «Фарватер» самостоятельно или привлеченными им третьими лицами (за исключением специалистов технической поддержки ПО «Фарватер»);
- Свертка базы данных ПО «Фарватер»;
- Восстановление поврежденных Баз данных и ПО «Фарватер» после сбоев.

Обращения следует направлять в службу поддержки:

- На электронную почту info@farwat.ru
- В чат-бот телеграм @Farwater_tp_bot
- По телефону: +7 (3952) 706 – 107

Все обращения рассматриваются в рабочее время:

- ✓ с 08:00 до 21:00 в будни
- ✓ с 09:00 до 18:00 в выходные и праздничные дни.

Время указано местное.