Программа для ЭВМ

Модуль тестирования контролей и рисков на платформе 1С: Предприятие 8

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

программного продукта

2023

Оглавление

[1 Введение 3](#_Toc126319388)

[2 Совершенствование программного продукта, устранение неисправностей 3](#_Toc126319389)

[2.1 Информация о совершенствовании сервиса 3](#_Toc126319390)

[2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации Сервиса 3](#_Toc126319391)

[3 Информационно-консультационная и техническая поддержка, устранение неисправностей 4](#_Toc126319392)

[3.1 Условия предоставления услуг поддержки 4](#_Toc126319393)

[3.2 Каналы доставки запросов 4](#_Toc126319394)

[3.3 Выполнение запросов на поддержку 4](#_Toc126319395)

[3.4 Порядок выполнения работ по оказанию поддержки 4](#_Toc126319396)

[3.5 Закрытие запросов 4](#_Toc126319397)

[3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла 5](#_Toc126319398)

# Введение

Документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла Модуля тестирования контролей рисков (далее по тексту Модуль) на платформе 1С: Предприятие 8, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, описание информационно-консультационной и технической поддержки, а также информацию о персонале, необходимом для такой поддержки.

# Совершенствование программного продукта, устранение неисправностей

Программный продукт поставляется заказчику как расширение типовой функциональности программы 1С: Документооборот. База данных и программные модули могут размещаться как на физических, так и на облачных серверах Заказчика.

В отношении релизов продукта и его компонентов используется нумерация:

<Основная версия>\_<Номер патча> (например, 2.1.28.14\_17),

где

* <Основная версия> - номер релиза 1С: Документооборот;
* <Номер патча> - номер версии Модуля

Выпуск релизов выполняется по следующим правилам:

* Выпуск новой версии происходит в случаях, когда в типовую конфигурацию 1С: Документооборот вносятся существенные изменения функциональных возможностей.
* Номер патча соответствует номеру задачи из системы управления проектами Jira, в соответствии с которой вносятся изменения в систему.

Выпуск новой версии Модуля сопровождается следующими документами:

* Документ со списком изменений в новой версии
* Обновленное «Руководство пользователя»

## Информация о совершенствовании сервиса

Функциональность Модуля ограничена текущей функциональностью, расширение функциональности не планируется.

## Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации Сервиса

В случае возникновения неисправностей в работе Модуля пользователь направляет разработчику Сервиса запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и, по мере возможности, снимок экрана со сбоем приложения.

Запросы могут быть следующего вида:

* наличие Инцидента – произошедший сбой в работе Модуля;
* наличие Проблемы – некорректная работа Модуля.

Запросы на обслуживание и развитие не рассматриваются.

# Информационно-консультационная и техническая поддержка, устранение неисправностей

## Условия предоставления услуг поддержки

Услуги поддержки предоставляются в рамках действующего договора на использование программного продукта, в течение указанного в договоре срока действия. Техническая поддержка, устранение неисправностей выполняется силами штатных сотрудников КИВИ Лаборатория.

## Каналы доставки запросов

Запросы на информационно-консультационно и/или техническую поддержку (далее – Запросы) принимаются путем направления заявок и обращений по электронной почте на адрес support@qiwilab.ru или по телефону +7 495 721-36-30. Заявки по электронной почте принимаются только с зарегистрированных ранее адресов электронной почты в базе клиентов. (Для регистрации соответствующего адреса необходимо направить заявку-запрос на адрес sales@qiwilab.ru и получить соответствующее подтверждение о регистрации).

Обращения в электронной форме принимаются круглосуточно, в любой день недели.

Обращения по телефону принимаются в рабочие часы с понедельника по пятницу включительно. Время приема заявок – с 09:00 до 18:00 (Мск).

## Выполнение запросов на поддержку

Запросы могут быть изложены в свободной форме, с понятным описанием проблемы.

При подаче запроса на техническую и/или информационно-консультационную поддержку необходимо:

* кратко описать суть проблемы;
* подробно описать проблему в обращении;
* при необходимости приложить файлы или скриншоты с ошибками;
* указать параметры Системы (версия платформы 1С: Предприятие), на которой произошла ошибка (организация-пользователь, производимое действие, ключевые параметры).

## Порядок выполнения работ по оказанию поддержки

Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Срок реакции на поступивший Запрос – не позднее следующего за днём обращения рабочего дня. В зависимости от содержания Запроса и возможных способов его исполнения пользователю Системы предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса, либо создается задача внутри подразделений разработчика программного продукта на модификацию существующей функциональности.

## Закрытие запросов

После предоставления ответа пользователю Системы Запрос считается завершенным и находится в статусе «Завершен, требует подтверждения пользователя».

В случае отсутствия ответа от автора Запроса о завершении исполнения Запроса в течение 10 рабочих дней Запрос считается закрытым. Закрытие Запроса может инициировать пользователь Системы, если ответ на Запрос по каким-либо причинам более не требуется.

## Персонал для поддержания жизненного цикла

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Направление** | **Компетенции** | **Количество**  **сотрудников** |
| Разработка | Разработчик 1С | 1 |
| Техническая поддержка | - основы  делопроизводства  - навыки работы с 1С: Документооборот на уровне  "продвинутого"  пользователя | 2 |

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками КИВИ Лаборатория.