

**Документация, содержащая описание процессов,  
обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в  
том числе устранение неисправностей и  
совершенствование, а также информацию о  
персонале, необходимом для обеспечения такой  
поддержки**

**«AIPF Doc Solutions»**

на 6 листах

## Содержание

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО .	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.....	3
3. Информация о совершенствовании ПО .....	5
4. Информация о персонале работающим с ПО .....	5
5. Техническая поддержка.....	6

## **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «AIPF Doc Solutions» (далее ПО) осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение обновления ПО в соответствии с собственным планом доработок и по запросу пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке подключения к удаленному рабочему столу;
- помощь в предоставлении доступов к ПО;
- помощь в установке необходимых компонентов для работы в ПО;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае возникновения ошибок при работе в ПО;
- общие консультации по работе и эксплуатации ПО;
- обновления ПО;
- предоставление документации и инструкций.

## **2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО**

При возникновении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, либо необходимости её доработки, могут быть решены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по обращению пользователя.

В случае единичной работы специалиста службы технической поддержки, пользователь направляет обращение по электронной почте, содержащее тему обращения (текст ошибки или доработки), суть обращения (подробное описание неисправности или желаемой доработки), скриншот экрана с ошибкой (при наличии).

Обращения могут быть следующего вида:

- Инцидент – произошел сбой в системе пользователя;
- Проблема – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- Обслуживание – запрос на предоставление информации и консультации по работе в ПО;
- Доработка – запрос на проведение изменений и улучшения работы ПО.

Техническая поддержка принимает и регистрирует все обращения, исходящие от пользователя, связанные с работой ПО и передает их разработчику ПО. Каждому обращению автоматически присваивается уникальный номер. Уникальный номер обращения является основной единицей учета и при повторных коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный номер.

Техническая поддержка оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по обращению, в тех случаях, когда указанной в обращении информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя.

### **3. Информация о совершенствовании ПО**

ПО регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки [info@it-prof.com](mailto:info@it-prof.com). В теме письма укажите суть доработки, в теле письма подробно распишите желаемую доработку и оставьте контакты для обратной связи.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

### **4. Информация о персонале работающим с ПО**

Обслуживающий персонал, осуществляющий подключение, установку и настройку ПО, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем MS Windows, знать сетевые технологии. Необходимо иметь опыт работы администратора 1С и обширные знания в настройке и поддержании жизненного цикла системы программ «1С:Предприятие».

Пользователю ПО необходимо иметь опыт работы с системой программ «1С:Предприятие» и навык работы в ОС MS Windows (32-bit или 64-bit). Для работы в ПО пользователю необходимо изучить «Руководство пользователя» прилагаемое к ПО.

## **5. Техническая поддержка**

Обращения в техническую поддержку принимаются по электронной почте [info@it-profy.com](mailto:info@it-profy.com) и по номеру телефона + 7 (913) 379 74 93. Поддержка пользователей доступна с 09:00 до 18:00 (по Новосибирскому времени), за исключением выходных и праздничных дней. Время ответа на обращение в течение суток.