

**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 Send»

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 «AIRF Send» (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-profy.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 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.