

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННЫХ ЦИКЛОВ
ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА
«МОДУЛЬ HR ДЛЯ 1С: ПРЕДПРИЯТИЕ.
УПРАВЛЕНИЕ НАШЕЙ ФИРМОЙ»

Тюмень
2024г

ОГЛАВЛЕНИЕ

Оглавление.....	2
1. Введение.....	3
2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения	3
3. Устранение неисправностей	3
4. Информация о персонале, работающем с программным обеспечением.....	4
5. Совершенствование программного обеспечения.....	5
6. Контактная информация производителя программного продукта.....	5

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного продукта «Модуль HR для 1С: Предприятие. Управление нашей фирмой», включая регламент технической поддержки.

2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения осуществляется через его сопровождение и включает в себя как усовершенствование в соответствии с внутренним планом доработок, так и реагирование на запросы пользователей. В процесс также входят консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- Помощь в установке и настройке ПО
- Поддержка Пользователей по вопросам эксплуатации ПО
- Устранение сбоев и технических проблем, выявленных в процессе использования ПО
- Расширение функционала ПО в соответствии с планом доработок Правообладателя и/или на основе отзывов Пользователей.
- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (оптимизация интерфейса, улучшение производительности и др.)

3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого Заказчика.

В случае возникновения неисправностей в работе ПО, либо необходимости в его доработке, Пользователь направляет запрос в техническую поддержку по электронной почте на адрес sd@list72.ru, либо по телефону +7 (3452) 399-131.

При обработке заявки специалист технической поддержки регистрирует её в онлайн системе управления.

В запросе необходимо указать:

- тему (краткая формулировка ошибки или предложения по доработке)
- суть (подробное описание проблемы или улучшения)
- скриншот (при наличии)
- технические детали (при каких условия была получена проблема)

Каждому запросу в онлайн-системе учета заявок присваивается уникальный номер. Зарегистрированные запросы обрабатываются и выполняются в соответствии с установленными приоритетами. Действия специалистов Исполнителя фиксируются в этой системе.

Исполнитель предлагает заказчику различные варианты решения возникшей проблемы, основываясь на содержании запроса. Заказчик обязуется следовать всем рекомендациям и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам для своевременного решения запроса.

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

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО
- Единичная работа Разработчика по запросу пользователя

После того как Заказчик подтвердит решение запроса, заявка будет закрыта.

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, РАБОТАЮЩЕМ С ПРОГРАММНЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация Программного Обеспечения осуществляется сотрудниками Разработчика, сбор и отработку запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники техподдержки Разработчика, по адресу sd@list72.ru. Специалисты Разработчика обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав Программного Обеспечения, при решении прикладных задач.

В процессе разработки ПО задействован следующий персонал:

- Техническая поддержка ПО: 2 специалиста технической поддержки
- Модернизация ПО: 1 разработчик
- Гарантийное обслуживание ПО: 2 специалиста технической поддержки

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Инструкцию пользователя.

Инструкция пользователя доступна на странице программного обеспечения <https://list72.ru/services/sobstvennaya-razrabotka/>

5. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Продукт регулярно модернизируется: в нём появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется использование ресурсов и обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на модернизацию Программного Обеспечения, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на адрес электронной почты info@list72.ru

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности в Программное Обеспечение будут внесены соответствующие изменения.

6. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: Общество с ограниченной ответственностью "ЛИСТ"
- Юр. адрес: 625002, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Осипенко д. 81/4, литер А4, кабинет 4/07
- ОГРН: 1137232036996
- ИНН: 720315805360

Контактная информация службы технической поддержки

- Сайт: <https://399121.ru>
- Телефон: +7 (3452) 399-131
- E-mail: sd@list72.ru

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки, включая персонал Разработчика, находятся по следующему адресу:

625002, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Осипенко д. 81/4, литер А4, кабинет 4/07