

**Общество с ограниченной ответственностью
“ИНТЕЛЛЕКТ ПРО КОНСАЛТИНГ”**

ОГРН 1229300047943, ИНН 9303007812

**«Подсистема «Документооборот»
(1С: Бухгалтерия Предприятия 3.0)»**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

1. Оглавление

Оглавление

1. Оглавление.....	2
2. Введение	3
3. Основные термины и сокращения	3
4. Сведения о разработчике	3
5. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения...	3
6. Рекомендации по администрированию системы.....	3
7. Рекомендации по сопровождению и развитию системы	4
8. Самостоятельное устранение неисправностей.....	5
9. Устранение неисправностей производителем ПО.....	5
10. Этапы процесса исправления ошибок:	5
11. Этапы процесса доработки новых функций ПО:	5
12. Информация о персонале разработчика	6
13. Управление релизами ПО	6
14. Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки и службы поддержки.....	7

Документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «Подсистема «Документооборот» (1С: Бухгалтерия Предприятия 3.0)» (далее – Документооборот), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

3. Основные термины и сокращения

Термин/сокращение	Описание
Документооборот	«Подсистема «Документооборот» (1С: Бухгалтерия Предприятия 3.0)» - бизнес-инструмент с открытым исходным кодом, представляющий систему работы с документацией предприятия в среде «1С»
Разработчик	Общество с ограниченной ответственностью “ИНТЕЛЛЕКТ ПРО КОНСАЛТИНГ” ОГРН 1229300047943, ИНН 9303007812

4. Сведения о разработчике

Общество с ограниченной ответственностью

“ИНТЕЛЛЕКТ ПРО КОНСАЛТИНГ”

Адрес: 283492, ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА,

Г.О. ДОНЕЦК, Г. ДОНЕЦК, ПР-КТ МИРА, Д. 56А Телефон: +7 (949) 329-80-04

5. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержка жизненного цикла ПО «Подсистема «Документооборот» (1С: Бухгалтерия Предприятия 3.0)» осуществляется:

- а) администратором системы (эти функции может выполнять, как штатный специалист, так и внешняя обслуживающая организация);
- б) сопровождение системы Разработчиком или другой внешней организацией по договору.

6. Рекомендации по администрированию системы

Администратор Документооборота обеспечивает корректное функционирование ПО и должен обладать достаточными знаниями в области информационных и сетевых платформ, на которых будет реализован Документооборот, достаточным опытом администрирования баз данных и систем на платформе «1С: Предприятие», пониманием бизнес-логики работы с документами на предприятии.

Администратор Документооборота обеспечивает функционирование в штатном режиме технических и программных средств Системы. Функциональные обязанности администратора Системы предусматривают:

- настройка видов документов, тем документов;
- настройка прав доступа пользователей в разрезе видов документов и подразделений;
- проверка возможности применения расширения Документооборот при штатном обновлении конфигурации и корректировка возможных несоответствий;
- резервное копирование.

7. Рекомендации по сопровождению и развитию системы

Сопровождающая организация должна обладать опытом работы в области внедрения, сопровождения, модификации и разработки программных продуктов на платформе «1С: Предприятие 8», а также обладающих знаниями функциональных возможностей расширения

«Подсистема «Документооборот» (1С: Бухгалтерия Предприятия 3.0)».

Сопровождение ПО необходимо:

а) для развития ПО;

б) для поддержки устойчивого функционирования ПО, т.е. сокращения простоя в работе по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе пользователей и т.п.).

Для достижения поставленных целей рекомендуется проведение следующих мероприятий:

а) консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, эксплуатации и настройки программного обеспечения, в том числе с использованием электронных каналов связи (электронная почта, телефон);

б) проведения регламентных операций: тестирование и выдача рекомендаций по ведению информационной базы;

в) настройки интерфейсов и прав доступа;

г) редактирования и модификации существующих форм и модулей ПО, с целью актуализации и развития системы;

д) расширения функционала ПО;

е) иных услуг, необходимых для полноценного функционирования ПО.

Услуги линии технической поддержки разработчика – Общества с ограниченной ответственностью “ИНТЕЛЛЕКТ ПРО КОНСАЛТИНГ” предоставляются только при действующем договоре поддержки. Услуги предоставляются в объеме, предусмотренном приобретенной заказчиком программой поддержки или пакетом программ поддержки.

8. Самостоятельное устранение неисправностей

Если в процессе работы ПО перестает реагировать на действия пользователей, то следует обратиться к администратору ПО. Если администратор не может самостоятельно устранить нештатную ситуацию, необходимо обратиться в службу технической поддержки сопровождающей организации или на линию консультаций ООО «ИНТЕЛЛЕКТ ПРО КОНСАЛТИНГ» при наличии действующего договора на техническую поддержку.

В случае массового сбоя администратору необходимо восстановить данные из резервного хранилища.

При нарушении работы с данными, созданными (измененными) до текущего дня, восстановление происходит из резервной копии базы данных. При нарушении работы с данными, созданными или отредактированными, восстановление возможно вручную, используя записи системного журнала, либо пользователи заново вводят данные, измененные с момента создания последней резервной копии.

В случае невозможности самостоятельного устранения неисправностей обслуживающим персоналом, необходимо обратиться на линию поддержки ООО «ИНТЕЛЛЕКТ ПРО КОНСАЛТИНГ».

9. Устранение неисправностей производителем ПО

В случае обращения пользователей для исправления ошибок или доработки функционала, технологический цикл производимых работ включает в себя дополнительный комплекс мероприятий по локализации ошибки и/или анализу возможности и необходимости внесения изменений, на основе зафиксированных потребностей других пользователей.

10. Этапы процесса исправления ошибок:

а) Локализация ошибки. Ошибка воспроизводится разработчиком. Если ошибка не подтверждается, пользователю оказывается техническая и/или методическая поддержка для устранения/обхода ошибки.

б) Приоритезация ошибок в очереди. Сотрудники разработчика оценивают сложность и важность исправления ошибок. Далее ошибка ставится в очередь исполнения к следующему релизу ПО.

в) Выполнение работ. Непосредственное исправление ошибки, с внесением информации о её исправлении в перечень изменений в новом релизе.

11. Этапы процесса доработки новых функций ПО:

а) Формализация требований. Собранные от пользователей заявки на новый функционал описываются в виде входящих требований для отдела разработки.

б) Приоритезация доработок. Сотрудники разработчика оценивают сложность и важность каждого требования. Доработка ставится в очередь исполнения к следующему релизу ПО.

в) Выполнение работ. Непосредственное исправление ошибки, с внесением информации о ее исправлении в перечень изменений в новом релизе.

г) Документирование. Все новые функции описываются в пользовательской документации.

12. Информация о персонале разработчика

Персонал разработчика ПО, привлекаемый к модификации, тестированию, устранению сбойных ситуаций, и технической поддержке ПО, должен обладать на профессиональной основе следующими навыками и компетенциями:

а) Квалификация: высшее образование (технического, математического, естественнонаучного или инженерно-экономического профиля) и опыт разработки программного обеспечения не менее 1 года.

б) Знания нормативных актов РФ в области разработки ПО

в) Умения написания исходных текстов программ и разработке инструкций по работе с программами, оформление необходимой программно-технической документации.

13. Управление релизами ПО

ПО выпускается порелизно. Версионирование ПО осуществляется по правилам семантического версионирования. Учитывая номер версии *Редакция.Подредакция.Версия.Сборка*, увеличиваются:

а) Редакция, когда сделаны обратно несовместимые с предыдущими версиям ПО изменения. б) Редакция, когда добавляется новая функциональность, не нарушая обратной совместимости.

в) Версия, когда выпускаются обратно совместимые исправления.

г) Сборка, внутренний счетчик сборок, увеличивается при разработке.

14. Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки и службы поддержки

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки: 283492, ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА, Г.О. ДОНЕЦК, Г. ДОНЕЦК, ПР-КТ МИРА, Д. 56А Телефон: +7 (949) 329-80-04

E-mail: mail@ipcd.ru

Почтовый адрес: 283492, ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА, Г.О. ДОНЕЦК, Г. ДОНЕЦК, ПР-КТ МИРА, Д. 56А