



ООО «Удаленный сервис»
ЦЕНТРАЛЬНО-ЧЕРНОЗЕМНЫЙ БАНК ПАО
СБЕРБАНК г. Воронеж
ИНН 3664110341
КПП 366401001
ОГРН 1113668013425
БИК 042007681
к/с 30101810600000000681
р/с № 40702810913000043308
Юридический адрес: 394018, г. Воронеж, ул. Платонова, д.
19, помещение 1
E-mail: info@r-service.net
Тел: +7 (473) 200-60-10, +7 (473) 251-44-32
Сайт: <https://удаленныйсервис.рф/>.

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла, в том числе устранение
неисправностей и совершенствование, а также информацию о
персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки
программного обеспечения «PROC.IF»**

г. Воронеж,
2026 г.

Содержание

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО.....	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.....	4
3. Информация о совершенствовании ПО.....	6
4. Информация о персонале, работающего с ПО.....	7
5. Техническая поддержка.....	8
6. Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке программного обеспечения.....	9

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения PROC.IF осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизаций в соответствии с планом доработок и по заявкам заказчика, консультации по вопросам установки, настройки и эксплуатации (по электронной почте или через службу технической поддержки).

PROC.IF представляет собой доработку конфигурации 1С:Документооборот и предназначено для автоматизации обработки заявок на закупку, объединения заявок, работы с файлами и маршрутами согласования.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании маршрутов обработки заявок на закупку;
- помощь в настройке ролей файлов, шаблонов файлов и видов документов предприятия;
- помощь в настройке прав доступа пользователей и ролей 1С:Документооборот;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- общие консультации по работе с заявками на закупку, объединением документов и файлами;
- предоставление документации;
- совершенствование ПО.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО либо необходимости в его доработке пользователь направляет разработчику запрос. Запрос должен содержать тему, описание сути проблемы и, по возможности, снимок экрана со сбоем.

При обнаружении ошибок, которые препятствуют работе в рамках заявленных при установке функций (создание и обработка заявок на закупку, объединение заявок, формирование основного файла по шаблону, прохождение маршрута согласования), сотрудники сообщают об этом в службу технической поддержки.

Работа по исправлению ошибки состоит из следующих этапов:

- 1) выявление ошибки;
- 2) фиксация ошибки и информирование по телефону или через систему приема заявок;
- 3) обработка обращения, выполнение комплекса мероприятий по идентификации и устранению причин возникновения ошибки;
- 4) контроль результатов работы.

При обработке ошибок используется следующая классификация приоритетов:

Приоритет	Описание
«Блокирующий»	Ошибка приводит к невозможности работы учреждения в целом, его подразделения или одной из подсистем программного обеспечения PROC.IF
«Критический»	Ошибка приводит к невозможности работы отдельного сотрудника или отдельной функции, например, ошибка при объединении заявок, формировании основного файла по шаблону или прохождении этапа маршрута
«Некритический»	Ошибка приводит к затруднительному использованию сотрудниками части функционала или функционированию с низкой производительностью

«Плановый»

Ошибка не влияет на работу пользователя.
Отсутствие решения не влечет измеряемых
потерь в работе организации, например,
орфографическая ошибка в интерфейсе

3. Информация о совершенствовании ПО

Цель процесса совершенствования ПО заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности.

Совершенствование ПО начинается с набора требований и реализации последовательности изменений, содержащей часть требований. Далее добавляются дополнительные требования до завершения усовершенствования ПО.

Для каждой части требований выполняют необходимые процессы, работы и задачи: анализ требований, создание архитектуры, разработку технического проекта, программирование, тестирование, сборку и квалификационные испытания.

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые возможности, расширяется функционал обработки заявок на закупку, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, направив техническое предложение:

- на электронную почту разработчика: info@r-service.net;

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки. Соответствующие изменения появятся в новой версии программы.

4. Информация о персонале, работающего с ПО

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку ПО, должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя операционных систем, а также навыками администрирования платформы 1С:Предприятие 8.3 и конфигурации 1С:Документооборот.

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

Для работы с PROC.IF пользователю необходимо изучить документацию по эксплуатации, предоставляемую при установке ПО, а также регламенты организации по работе с заявками на закупку.

5. Техническая поддержка

Информирование заказчика о выходе новых версий и пакетов обновлений происходит путем отправки электронного письма на официальный адрес электронной почты заказчика, а также любым иным согласованным с заказчиком способом.

Для оказания услуг по технической поддержке обеспечивается прием заявок от специалистов заказчика в автоматизированной системе службы технической поддержки программного обеспечения. Также должен быть доступен телефон «горячей линии» для консультаций администраторов по установке и настройке программного обеспечения и для консультаций сотрудников заказчика, ответственных за эксплуатацию в организации.

Временной режим обработки заявок: с 08:00 до 17:00 по рабочим дням (по московскому времени).

Адрес СТП – 394018, г. Воронеж, ул. Платонова, д. 19, помещение 1.

Обращения в СТП обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди обрабатываются обращения, требующие экстренного вмешательства или срочной консультации специалистов СТП.

Ответы на вопросы могут быть даны в виде ссылок на соответствующие разделы документации или справочной системы 1С:Документооборот.

В случае, когда исполнение заявки связано с прерыванием работы пользователей, согласовывается время проведения этих работ с инициатором заявки.

Контакты разработчика:

Мнацаканян Сергей Александрович – директор – s.mnatsakanyan@r-service.net.

Адрес разработчика – 394018, г. Воронеж, ул. Платонова, д. 19, помещение 1.

6. Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке программного обеспечения

Нормативный показатель обработки обращений

№ п/п	Показатель	Значение
1	Нормативный срок регистрации обращения	Не более 3 рабочих часов после обращения
2	Нормативный срок обработки сообщения об ошибке (в зависимости от приоритета)	С момента регистрации обращения: Блокирующий приоритет – не более 1 рабочего дня; Критический приоритет – не более 2 рабочих дней; Некритический приоритет – не более 5 рабочих дней; Плановый приоритет – не более 10 рабочих дней.
3	Нормативный срок предоставления консультации	Не более 8 рабочих часов с момента регистрации обращения
4	Нормативный срок рассмотрения предложения по изменению PROC.IF	Не более 5 рабочих дней после регистрации обращения по изменению
5	Нормативный срок подтверждения факта исправления ошибки	Не более 2 рабочих дней с момента предоставления заказчику пакета, в который вошли выполненные по данному обращению изменения
6	Нормативный срок автоматического закрытия обращения в случае отсутствия ответа заказчика	5 рабочих дней с момента: отправки исполнителем запроса дополнительной информации; отправки исполнителем предложения решения проблемы, описанной в обращении; окончания нормативного срока

подтверждения факта
исправления ошибки