



Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненных циклов «Автосервис: оформление заказ-наряда»

Оглавление

1.	Введение.....	1
2.	Жизненный цикл программного продукта.....	1
3.	Типовой регламент технической поддержки.....	2
3.1.	Условия предоставления услуг технической поддержки.....	2
3.2.	Каналы доставки заявок в техническую поддержку	2
3.3.	Выполнение заявок на техническую поддержку	2
3.4.	Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.....	3
3.5.	Закрытие заявок в техническую поддержку	3
4.	Контактная информация производителя программного продукта	3
4.1.	Юридическая информация	3
4.2.	Контактная информация службы технической поддержки.....	4

1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла
Автосервис: оформление заказ-наряда для 1С:УТ 11.5, включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл программного продукта

Автосервис: оформление заказ-наряда для 1С:УТ 11.5 поставляется в виде расширения для конфигурации на платформе 1С:Предприятие 8 — заказчику предоставляется исполняемый файл в формате конфигурации технологической платформы 1С:Предприятие 8 (файл *sfe*) и инструкция по ее установке и использованию.

Для контроля версий *Автосервис: оформление заказ-наряда для 1С:УТ 11.5* каждый релиз имеет свой номер. Номер версии формируется согласно рекомендациям Системы стандартов и методик разработки



ООО «ВЯ-Автоматизация»
г. Владивосток, ул. Державина 16
тел: 8(423)2-620-640

конфигураций для платформы 1С:Предприятие 8 (Раздел Создание и изменение объектов метаданных, глава Учет версий конфигураций: <https://its.1c.ru/db/v8std#content:483:hdoc>):

- Для стабильных версий очередной редакции ПО принято обозначение вида «Р.П», где Р и П — номер редакции и номер подредакции соответственно, например 1.6, 2.3 и т.п. Нумерация начинается с номера «1.0».
- Версии с незначительными обновлениями или срочными обновлениями обозначаются номерами в формате «Р.П.В.С.», где Р - номер редакции, П - номер подредакции, В - номер версии, С - номер сборки.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в три месяца без автоматического обновления. Заказчик самостоятельно управляет процессом обновления *Автосервис: оформление заказ-наряда для 1С:УТ 11.5*.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений платформы, в котором отражены изменения компонентов *Автосервис: оформление заказ-наряда для 1С:УТ 11.5*.
- Обновленные руководства пользователя и другой сопроводительной документации.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются заявки о проблемах, блокирующих работу заказчика в *Автосервис: оформление заказ-наряда для 1С:УТ 11.5*.

3.2. Каналы доставки заявок в техническую поддержку

Техническая поддержка оказывается по электронной почте посредством отправки заявки на адрес vl-k@vl-k.su, либо по телефону +7(423)262 06-40, либо в мессенджере MAX по телефону +7-914-665-23-96

В момент обработки заявки специалистом технической поддержки они регистрируются им в системе управления заявками.

3.3. Выполнение заявок на техническую поддержку

Заказчик при подаче заявки на техническую поддержку придерживается правила — одной заявке соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении заявки новых вопросов или проблем, по ним открываются новые заявки.



ООО «ВЛ-Автоматизация»
г. Владивосток, ул. Державина 16
тел: 8(423)2-620-640

Заказчик при подаче заявки на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали.

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор во внутренней системе управления заявками «1С: ЭСТИ» и назначаются исполнители заявки и ее приоритет.
2. Специалист технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в системе управления заявками на техническую поддержку «1С:ЭСТИ».
4. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию заявки.
5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения проблемы, указанной в заявке.

3.5. Закрытие заявок в техническую поддержку

После доставки ответа заявка считается завершенной, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением заявки, выполнение заявки продолжается.

Завершенная заявка переходит в состояние «Закрыта» после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении заявки в течение 10 рабочих дней, она считается автоматически закрытой. Закрытие заявки может инициировать заказчик, если надобность в ответе на заявку пропала.

4. Контактная информация производителя программного продукта

4.1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ООО «ВЛ-Автоматизация»
- Юр. адрес: 690109, Приморский край, г. Владивосток, ул. Нейбута, д. №87, корпус А



- ОГРН: 1142536007987
- ИНН: 2536276460

ООО «ВЛ-Автоматизация»
г. Владивосток, ул. Державина 16
тел: 8(423)2-620-640

4.2. Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- Сайт: <https://vl-automation.ru/>
- Телефон: 8 (423) 262 06-40
- Email: vl-k@vl-k.su
- Мессенджер MAX +7-914-665-23-96

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 690014, Приморский край, г. Владивосток, ул. Державина д.16, этаж 1, офис 1

Фактический адрес размещения разработчиков: 690014, Приморский край, г. Владивосток, ул. Державина д.16, этаж 1, офис 1

Фактический адрес размещения службы поддержки: 690014, Приморский край, г. Владивосток, ул. Державина д.16, этаж 1, офис 1

