

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненных циклов Управление онлайн торговлей

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	3
3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	3
3.5. Закрытие заявок в техническую поддержку	3
4. Контактная информация производителя программного продукта	4
4.1. Юридическая информация	4
4.2. Контактная информация службы технической поддержки	4

1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла Управление онлайн торговлей, включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл программного продукта

Управление онлайн торговлей (УОТ, Модульное расширение CG:Управление онлайн торговлей) и все коннектора (внешние обработки для работы с сервисами и маркетплейсами) поставляется в 2-х вариантах:

1. В виде «Мастера установки» обработки для конфигурации на платформе 1С:Предприятие 8 — пользователю предоставляется исполняемый файл в формате внешних обработок технологической платформы 1С:Предприятие 8 (файл erf) который производит установку и настройку модуля для использования совместно с типовыми конфигурациями на платформе 1С:Предприятиии инструкция по ее установке и использованию.
2. В виде расширения для конфигурации на платформе 1С:Предприятие 8 — заказчику предоставляется исполняемый файл в формате расширения

конфигурации технологической платформы 1С:Предприятие 8 (файл cfe) и инструкция по ее установке и использованию.

Для контроля версий Управления онлайн торговля каждый релиз имеет свой номер. Номер версии формируется согласно рекомендациям Системы стандартов и методик разработки 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 две недели с поддержкой автоматического обновления. Заказчик самостоятельно управляет процессом обновления Управления онлайн торговлей.

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

- Документ с описанием истории изменений платформы, в котором отражены изменения компонентов Управления онлайн торговлей.
- 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 Управления онлайн торговлей.

3.2. Каналы доставки заявок в техническую поддержку

Техническая поддержка оказывается по электронной почте посредством отправки заявки на адрес 1c@consalting.group, либо по телефону 8 (4822) 60-12-23.

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.

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 в системе управления заявками Управления онлайн торговлей 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 Управления онлайн торговлей.
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: Индивидуальный предприниматель Федоров Владислав Викторович.
- Юр. адрес :170043, Тверская область, г. Тверь, ул. Королева, дом 22, кв. 16.
- ИНН: 694903135017

4.2. Контактная информация службы технической поддержки

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

- Сайт: <http://consalting.group/>
- Телефон: 8 (4822) 60-12-23
- Email: 1c@consalting.group
- Telegram: <https://t.me/joinchat/AyV7COycFsxjNTli>

Автор(ы): Федоров Владислав Викторович (RU)

Правообладатель(и): Федоров Владислав Викторович (RU)

Номер регистрации (свидетельства): 2021618170

Дата регистрации: 24.05.2021