

ООО «БЕЙДЕВИНД»

Монтажная д.9, стр.1, пом.4, комн. 48

107497 г. Москва

---

**Описание процессов жизненного цикла.**

**Расширение для 1С:Управление нашей фирмой «atoCRM».**

---

## Оглавление

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла.....	3
2. Типовой регламент технической поддержки.....	3
3. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки .....	4
4. Закрытие запросов в техническую поддержку.....	4

## **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла.**

Программный продукт разработан на среде «1С:Предприятие 8.3» для расширяемой конфигурации «1С:Управление нашей фирмой».

Программный продукт поставляется Заказчику в виде расширения и разработан для «1С:Управление нашей фирмой», редакция 3.0.

Заказчику предоставляется инструкция по установке расширения и руководство пользователя.

Для контроля версий расширения, каждый релиз имеет свой номер.

Выпуск новых версий производится по мере необходимости, при критическом обновлении платформы или конфигурации, которое блокирует корректную работу расширения текущей версии.

Новая версия расширения предоставляется Заказчику после обращения на эл.почту: [support@itone.ru](mailto:support@itone.ru)

Выпуск новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

1. Ссылкой на описание изменений расширения, в котором отражены новые функции расширения.
2. Ссылкой на обновленные руководства пользователя и администратора (при необходимости).

## **2. Типовой регламент технической поддержки.**

2.1. Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого Заказчика в рамках приобретенного Заказчиком периода поддержки.

2.2. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу расширения.

Техническая поддержка осуществляется силами ООО "БЕЙДЕВИНД" Запросы на техническую поддержку регистрируются Заказчиком по электронным каналам связи (электронной почте) [support@itone.ru](mailto:support@itone.ru) или письменно по запросу.

2.3. Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

2.4. Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

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

### **3. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.**

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае появления ошибок;
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения.

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок ООО «БЕЙДЕВИНД», назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Служба 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 учета заявок ООО «БЕЙДЕВИНД».

4. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.

5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

#### **4. Закрытие запросов в техническую поддержку.**

После отправки ответа на запрос Заказчика, запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента.

В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершённый запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса.

В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении запроса в течение 3 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым.

Закрытие запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

#### **5. Контактная информация производителя программного продукта.**

##### **5.1 Юридическая информация**

Информация о компании:

**Название компании:** ООО «БЕЙДЕВИНД».

**Юр. адрес:** 107497, г. Москва, ул. Монтажная, д. 9, стр.1, пом. 4, комн. 48

**ОГРН:** 1177746390777.

**ИНН:** 9718059462.

##### **5.2 Контактная информация службы технической поддержки**

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

- **Телефон:** +7 (495) 989-11-86
- **Email:** [support@itone.ru](mailto:support@itone.ru)