

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненных циклов программы для ЭВМ «Infostart Toolkit»

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.....	2
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.....	3

1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «Infostart Toolkit», включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл программного продукта

Программа для ЭВМ «Infostart Toolkit» представляет собой набор инструментов программиста и специалиста 1С для всех конфигураций на управляемых формах. В состав входят инструменты: Консоль запросов, Консоль СКД, Консоль кода, Редактор объекта, Анализ прав доступа, Метаданные, Поиск ссылок, Сравнение объектов, Все функции, Подписки на события и др. Редактор запросов и кода с раскраской и контекстной подсказкой. Доработанный конструктор запросов тонкого клиента.

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

- Документ с описанием истории изменений платформы, в котором отражены изменения компонентов программы для ЭВМ «Infostart Toolkit»

- 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 программе для ЭВМ «Infostart Toolkit».

3.2. Каналы доставки заявок в техническую поддержку

Техническая поддержка оказывается по электронной почте посредством отправки заявки на адрес support@infostart.ru, либо по телефону 8-800-5555-256.

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

Также заказчик может самостоятельно оформить заявку в системе управления заявками, расположенной по адресу: <https://infostart.ru/profile/support/>.

Обращения по совершенствованию программы для ЭВМ можно направлять на адрес support@infostart.ru.

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 онлайн-системе управления заявками программы для ЭВМ «Infostart Toolkit» 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 онлайн-системе управления заявками на техническую поддержку программы для ЭВМ «Infostart Toolkit».
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: Общество с ограниченной ответственностью «Инфостарт».
- Юр. адрес: 192102, г. Санкт-Петербург, Муниципальный округ Волковское вн. тер. г., ул. Бухарестская, д. 32, Литера А, пом. 19-Н, ч.п./офис 38/5-65
- ОГРН: 1047836010188
- ИНН: 7839012930

4.2. Контактная информация службы технической поддержки

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

- Сайт: <https://infostart.ru/profile/support/>
- Телефон: 8-800-5555-256
- Email: support@infostart.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 192102, г. Санкт-Петербург, ул. Бухарестская д.32, лит. А, пом.19-Н, ч.п.34, оф.5-61

Фактический адрес размещения разработчиков: 192102, г. Санкт-Петербург, ул. Бухарестская д.32, лит. А, пом.19-Н, ч.п.34, оф.5-61

Фактический адрес размещения службы поддержки: 192102, г. Санкт-Петербург, ул. Бухарестская д.32, лит. А, пом.19-Н, ч.п.34, оф.5-61