



ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННЫХ ЦИКЛОВ
ПРОГРАММНОГО
ПРОДУКТА «АКАДЕМИЧЕСКОЕ ГИПЕРРАСШИРЕНИЕ
ДЛЯ 1С:ДОКУМЕНТООБОРОТА»

Оглавление

| | |
|--|----------|
| 1 Введение | 2 |
| 2 Жизненный цикл программного продукта | 2 |
| 3 Типовой регламент технической поддержки | 3 |
| 3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки | 3 |
| 3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку | 3 |
| 3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку | 3 |
| 3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки | 4 |
| 3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку | 4 |
| 4 Контактная информация производителя программного продукта | 5 |
| 4.1 Юридическая информация | 5 |
| 4.2 Контактная информация службы технической поддержки | 5 |



1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного продукта «Академическая ГиперИнтеграция» для 1С:Документооборота», включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл программного продукта

«Академическая ГиперИнтеграция для 1С:Документооборота» может быть поставлено Заказчику только как серверное решение:

Серверное решение — Заказчику предоставляются инструкция и ссылка для скачивания актуальной версии ПО для подключения к 1С:Документооборот 8 КОРП Заказчика.

Для контроля версий Академическая ГиперИнтеграция каждый релиз имеет свой номер:

Для стабильных версий принято обозначение вида «X.X.X.X.», где X – номер версии 1С:Документооборот 8 КОРП.

Выпуск новых версий производится с периодичностью раз в месяц без автоматического обновления версий Академической ГиперИнтеграции, установленных на стороне Заказчиков. При этом Заказчик сам управляет процессом обновления Академической ГиперИнтеграции.

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

- ссылка на описание функций Академической ГиперИнтеграции, в котором отражены новые функции Академической ГиперИнтеграции.
- ссылка на обновленные руководства пользователя и администратора.



3. Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого Заказчика в рамках приобретенного заказчиком периода поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу Академической ГиперИнтеграции.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Техническая поддержка осуществляется силами АО "Академия документооборота" Запросы на техническую поддержку регистрируются Заказчиком в онлайн-системе учета заявок Академии Документооборота. Также сотрудники компании Заказчика могут воспользоваться встроенной функцией отправки обратной связи, которая находится в личном кабинете пользователя Академическая ГиперИнтеграция.

3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

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.

Заказчик при подаче запроса 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 учета заявок Академии Документооборота, 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 онлайн-системе учета заявок Академии Документооборота.
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.

3.5 Заккрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа 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 (трёх) рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Заккрытие запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.



4. Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Информация о компании: ● **Название компании:**

АО «Академия Документооборота».

- **Юр. адрес:** 101000, город Москва, Сретенский бульвар, дом 2, строение 1, этаж 3, помещение II, комната 2
- **ОГРН:** 1197746675070
- **ИНН:** 7708364343

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** <https://doc-lvv.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/2>
- **Телефон:** +7 (495) 109-08-34
- **Email:** support@doc-lvv.ru