



**Регламент поддержки программного
продукта
«1С: АРЕНДА ФСБУ 25/2018»**

Оглавление

1. Перечень терминов
2. Описание процессов по обеспечению поддержания жизненного цикла ПП «1С: АРЕНДА ФСБУ 25/2018»
3. Перечень оказываемых услуг в рамках договора сопровождения программного продукта «1С: АРЕНДА ФСБУ 25/2018»
4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки «1С: АРЕНДА ФСБУ 25/2018»

1. Перечень терминов.

В настоящем документе применены следующие термины:

Программный продукт (ПП)	- программа или программный комплекс для ЭВМ;
СУЗ	- Система Управления Задачами;
Заявка	- информация об ошибках в работе Системы, либо запрос на ее доработку или обновление.

2. Описание процессов по обеспечению поддержания жизненного цикла ПП «1С: АРЕНДА ФСБУ 25/2018».

Информационно техническая поддержка (далее – ИТП) оказывается партнёрам компании, покупателям на основании действующего между компаниями договора.

Поддержка включает в себя:

- Консультирование
- Разработка и обновление версий ПП, предоставление их заказчику
- Обновление руководства пользователя
- Устранение функциональных и методологических ошибок в работе ПП

3. Перечень оказываемых услуг в рамках договора сопровождения программного продукта «1С: АРЕНДА ФСБУ 25/2018»

- Предоставление релизов ПП «1С: АРЕНДА ФСБУ 25/2018»
- Консультации по работе с ПП с регистрацией запросов через электронную почту support@smartconsult-it.ru или СУЗ.
- Реализация дополнительной нетиповой функциональности (при необходимости), а также предоставление релизов для модифицированного ПП заказчика.

4. Статусы задач в СУЗ

Статусы задач					
№	Вход. Информация	Содержание работ	Ответственный	Статус задачи	След. шаг
1	Письмо	Задание от Инициатора поступает по электронной почте, в форме Заявки по форме приложения 1 к Регламенту поддержки ПП «1С: Аренда ФСБУ 25/2018».	Тех. поддержка	№ задачи	1.1
			Ответственное лицо Инициатора	«Новая»	2

1.1	№ задачи	Задача от Инициатора регистрируется тех. поддержкой, сотрудник технической поддержки информирует заказчика о номере задачи.	Тех. поддержка	«Новая»	2
2	«Новая»	Исполнитель приступает к выполнению задачи, меняет статус задачи со статуса «Новая» на «В работе».	Исполнитель	«В работе»	3
		В случае, если задача зарегистрирована в системе, но стала не актуальной или не относится к данному ПП - статус меняется с «Новая» на «Отклонена». Инициатор информируется по электронной почте.		«Отклонена»	Выход
3	«В работе»	Исполнитель выполнил задачу, меняет статус задачи с «В работе» на «Выполнена». При изменении статуса Инициатор информируется по электронной почте об изменении статуса.	Исполнитель	«Выполнена»	4
		В ситуации, когда для решения задачи, необходимо получить дополнительную информацию, исполнитель меняет статус с «В работе» на «Запрос информации у Инициатора». Запрос отправляется на электронную почту Инициатора.		«Запрос информации у Инициатора»	5
4	«Решена»	Инициатор проверяет результат выполнения работы, если нет замечаний, обратным письмом информирует, что задача принята. Исполнитель меняет статус в СУЗ на «Задача закрыта».	Инициатор	«Задача Закрыта»	Выход
		В случае если обнаружены ошибки, Инициатор обратным письмом высылает комментарии, Исполнитель меняет статус задачи с «Выполнена» на «В работе».		«В работе»	3
5	«Запрос информации у Инициатора»	Инициатор предоставляет по электронной почте доп. информацию для решения задачи. Исполнитель меняет статус с «Запрос информации у Инициатора» на «В работе» устанавливает исполнителя задачи.	Инициатор	«В работе»	3

		В случае если задача становится не актуальной, устанавливается статус «Отклонена».		«Отклонена»	Выход
--	--	--	--	--------------------	-------

ОБРАЗЕЦ ФОРМЫ ЗАДАНИЯ.

ЗАДАНИЕ № _____ от _____.

Заказчик:		Исполнитель:	
Договор:			
Краткое описание задания:			
Срочность выполнения Услуг:			
Трудозатраты на выполнение (в часах):			
Ставка в час по договору (руб.):			
Стоимость Услуг по заданию (руб.):			
Порядок оплаты:			
Ответственные лица со стороны Заказчика:			
Инициатор/Ответственный пользователь:			
Составлено:			
Утверждено:			
Ответственные лица со стороны Исполнителя:			
Составлено:			
Утверждено:			

1. ОПИСАНИЕ ЗАДАЧИ
2. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ
3. КОНЦЕПЦИЯ РЕАЛИЗАЦИИ
4. ЗАДАНИЕ НА РАЗРАБОТКУ
5. МЕТОДИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ
6. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕРКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЯ

ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ ЗАДАНИЯ.

от ИСПОЛНИТЕЛЯ

от ЗАКАЗЧИКА

_____ / _____ /

М.П.

_____ / _____ /

М.П.