# Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла.

Программный продукт «Сверка реализаций Контур.Диадок» разработан на среде «1С: Предприятие 8.3» для расширяемых конфигураций:

* 1С: Бухгалтерия предприятия 8. Ред.3.0

Программный продукт поставляется Заказчику в виде внешней обработки «Сверка реализаций Контур.Диадок». Пользователю предоставляется инструкция по установке обработки и руководство пользователя. Для контроля версий обработки, каждый релиз имеет свой номер. Формат номера обновления имеет вид текущей даты выпуска релиза ГГГГ.ММ.ДД Выпуск новых версий обработки производится по мере необходимости, при критическом обновлении платформы или конфигурации, которое блокирует корректную работу обработки текущей версии в поддерживаемой конфигурации.

Заказчик сам управляет процессом обновления обработки, новая версия обработки предоставляется Заказчику после обращения на эл.почту: «1C@khakasia.ru» или по телефону: 8 (3902) 30-60-19.

Выпуск новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

• Описанием изменений обработки, в котором отражены новые функции обработки или исправление ошибок предыдущих версий.

• Обновленные руководства пользователя и администратора (при необходимости).

# Типовой регламент технической поддержки

* 1. Услуги поддержки оказываются для каждого Партнера Заказчика в рамках приобретенного Заказчиком периода поддержки.
	2. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу обработки.
	3. Техническая поддержка осуществляется силами ООО «Хакасия.ру» Запросы на техническую поддержку регистрируются Заказчиком по электронным каналам связи (электронной почте) 1С@khakasia.ru или письменно по запросу.
	4. Партнер Заказчика 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.
	5. Партнер Заказчика при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:
* описание проблемы;
* скриншот (при наличии);
* технические детали.

# Порядок выполнения работ по оказанию технической̆ поддержки.

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователя по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения. При необходимости проводится обучение пользователей работе с обработкой. В рамках технической поддержки 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 «Хакасия.ру», 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 «Хакасия.ру».
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.

# 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.

# Контактная информация производителя программного продукта.

* 1. Название компании: ООО «Хакасия.ру».

Юр. адрес: 655017, Хакасия Респ, Абакан г, Вяткина ул, дом № 9, ОГРН: 1061901034546, ИНН: 1901074176

* 1. Контактная информация службы технической поддержки

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

● Сайт: <https://khakasia.ru/>

● Телефон: +7 (3902) 30-60-19

● Email: 1c@khakasia.ru