

Подсистема логирования изменения данных для платформы 1С:Предприятие

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки, программного обеспечения «Подсистемы логирования изменения данных для платформы «1С: Предприятие»»

Оглавление

Жизненный цикл.....	3
Процессы разработки программного продукта.....	3
Процессы этапа проектирования	3
Процессы этапа кодирования.....	3
Процессы этапа тестирования	3
Процессы приобретения и поставки программного продукта.....	3
Процесс приобретения программного продукта	3
Информация об устранении неисправностей.....	4
Техническая поддержка.....	4
Контактная информация производителя программного продукта	5

Жизненный цикл

Процессы разработки программного продукта

Процессы этапа проектирования

Данные процессы выполняются менеджерами продукта и направлены на создание концепции программного модуля, функциональные опции которого позволят решить задачи пользователей продукта:

- процесс анализа ниши продукта и целевой аудитории;
- процесс выработки требований к ПО на основе опросов пользователей;
- процесс оценки полезности планируемых функциональных возможностей, стоимости их разработки, влияния на архитектуру ПО, возможных рисков;
- процесс составления плана функциональных возможностей, на которые будет направлена реализация в рамках текущего цикла разработки;
- процесс оформления технического задания.

Процессы этапа кодирования

Данные процессы выполняются разработчиками программного продукта и разработчиками документации.

- процесс реализации функциональных возможностей, описанных в техническом задании, в виде программного кода с учетом всех особенностей, выявленных на этапе проектирования;
- процесс разработки пользовательской документации, подробно и понятно описывающей эксплуатацию ПО, его настройку, устранение типичных неисправностей и частые вопросы, возникающие у пользователей в процессе эксплуатации;

Процессы этапа тестирования

Процессы этапа тестирования подразумевают устранение неисправностей, выявленных в течении каждого процесса. Данные процессы выполняются инженерами тестирования в ручном и автоматическом режиме:

- процесс тестирования функций, выявляющий способность ПО решать задачи, необходимые пользователям;
- процесс тестирования производительности, определяющий скорость и стабильность работы ПО под нагрузкой, его надежность и масштабируемость;
- процесс юзабилити-тестирования, направленный на проверку удобства использования ПО.

Процессы приобретения и поставки программного продукта

Процесс приобретения программного продукта

Приобретение

Для заключения договора и покупки программного модуля необходимо оформить заявку на сайте <https://perfectcom-it.ru/soft.html> или по адресу электронной почты info@perfectcom-it.ru. В заявке необходимо указать реквизиты и контактные данные. После чего будет составлен типовый договор и выставлен счет на оплату лицензии программного продукта.

Поставка

После подписания договора и оплаты, на указанные в контактных данных адрес электронной почты будет выслана ссылка для скачивания файла конфигурации программного продукта.

Основной процесс внедрения

В результате успешного осуществления основного процесса внедрения (в ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 используется термин «реализации») программных средств:

- определяется стратегия внедрения;
- определяются ограничения по технологии реализации проекта;
- изготавливается программная составная часть;
- программная составная часть упаковывается и хранится в соответствии с соглашением о ее поставке.

Подготовка персонала

Перед использованием системы, персоналу Заказчика необходимо провести обучение по существующим ролям.

На роли требуется не более 1-2 часов:

- Логирование: администратор
- Логирование: базовые права
- Логирование: пользователь

Обучение может провести как специалист со стороны Поставщика программного продукта, так и Заказчик своими силами. Программный продукт имеет интуитивно понятный интерфейс как в административной, так и в пользовательской части. Для освоения пользователями, достаточно быть уверенными пользователями ПК и иметь минимальный опыт работы с различными конфигурациями «1С».

Информация об устранении неисправностей

Устранение неисправностей

Неисправностей в ПО могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Поставщику запрос. Запрос должен содержать:

- тему;
- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали - при каких условиях была получена проблема.

Техническая поддержка

Техническая поддержка пользователей и специалистов по обслуживанию подразумевает консультации по следующим вопросам:

- установка;
- пользовательские настройки;
- использование программного модуля «Логирование»
- поддержание жизненного цикла;
- устранение ошибок в работе;
- обновление и модернизация;
- устранение последствий некорректного обновления;
- прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой программы.

Услуги поддержки оказываются для каждого заказчика в порядке очереди и согласно установленной системе приоритетов.

Каналы оформления запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются по электронной почте технической поддержки info@perfectcom-it.ru.

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации. Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.

Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач.

В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе регистрации задач.

Заккрытие запросов в техническую поддержку

После доставки Ответа запрос считается Завершенным, и переводится в такое состояние после получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ.

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. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

Контактная информация производителя программного продукта

Юридическая информация

ООО «ПерфектКом АйТи Солюшнс»

Юридический адрес: 119017, Москва г, вн.тер.г Муниципальный округ Якиманка, Кадашёвская наб, дом № 6/1/2, строение 1, помещение 1/6

Почтовый адрес: 119017, Москва г, вн.тер.г Муниципальный округ Якиманка, Кадашёвская наб, дом № 6/1/2, строение 1, помещение 1/6

Тел./факс: 8-(903)-219-53-06

ИНН: 7735027442

КПП: 770601001

ОГРН: 1037739674356

Эл. почта: info@perfectcom-it.ru

Контактная информация службы технической поддержки

Телефон: 8-(903)-219-53-06

Электронная почта: info@perfectcom-it.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 119017, Москва г, вн.тер.г Муниципальный округ Якиманка, Кадашёвская наб, дом № 6/1/2, строение 1, помещение 1/6

Фактический адрес размещения разработчиков: 119017, Москва г, вн.тер.г Муниципальный округ Якиманка, Кадашёвская наб, дом № 6/1/2, строение 1, помещение 1/6

Фактический адрес размещения службы поддержки: 119017, Москва г, вн.тер.г Муниципальный округ Якиманка, Кадашёвская наб, дом № 6/1/2, строение 1, помещение 1/6