ИНТеграл-СК

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

«Подсистема резервов по сомнительным долгам»

(в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки)

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения **«Подсистема резервов по сомнительным долгам»** (далее – Программное обеспечение), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

1.2. Исключительные права на Программное обеспечение принадлежат обществу с ограниченной ответственностью «Интеграл-СК» (свидетельство о регистрации программы для ЭВМ № 2025696836 от 21.12.2025 г., выдано Федеральной службой по интеллектуальной собственности).

1.3. Настоящий документ подлежит размещению на официальном сайте владельца Программного обеспечения в сети Интернет по адресу: https://www.integral-sk.ru/ (далее – официальный сайт).

2. Термины и сокращения

2.1. В настоящем документе используются следующие термины и сокращения:

2.1.1. Программное обеспечение – ПО.

2.1.2. Заказчик – физическое или юридическое лицо, заключившее с Компанией лицензионный или иной договор, предоставляющий ему право на использование ПО.

2.1.3. Пользователь – физическое лицо, являющееся Заказчиком, или работник Заказчика, непосредственно использующий ПО в соответствии с условиями договора, заключенного между Компанией и Заказчиком.

3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного обеспечения

3.1. Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет его сопровождения, включающего следующие сервисные процессы:

- настройка ПО;
- администрирование ПО в процессе ее эксплуатации;
- техническая поддержка Пользователей ПО;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО;
- восстановление данных, используемых при эксплуатации ПО;
- совершенствование (модернизация) ПО.

3.2. Сопровождение ПО необходимо для обеспечения отсутствия перерывов его работы и гарантий надлежащего функционирования ПО и его развития.

3.3. Настойка ПО:

Настройка ПО может выполняться Заказчиком самостоятельно в соответствии с инструкцией или же выполняться Компанией удаленно по телекоммуникационным сетям или с выездом к Заказчику.

Настройка ПО осуществляется в соответствии с инструкциями, содержащимися в документации, передаваемой Заказчику и/или размещенной на официальном сайте Компании (далее – документация по эксплуатации).

3.4. Администрирование ПО:

Администрирование ПО выполняется самостоятельно Пользователями в процессе эксплуатации ПО. Администрирование включает выполнение следующих основных действий:

- загрузка обновлений, получаемых от Компании. Загрузка обновлений выполняется самостоятельно Пользователями в соответствии с документацией по эксплуатации.
- выполнение планового и внепланового резервного копирования данных.

3.5. Техническая поддержка пользователей ПО:

Техническая поддержка Пользователей ПО осуществляется в формате консультирования Пользователей по вопросам настройки, администрирования и эксплуатации ПО путем передачи информации по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте).

В рамках технической поддержки Компанией могут быть оказаны следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании ПО;
- помощь в получении обновленных версий ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- пояснение функционала ПО, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по настройке/работе ПО;
- общие консультации по выбору оборудования и программного окружения для более эффективной работы ПО.

3.6. Устранение неисправностей ПО:

Устранение неисправностей осуществляется посредством обращения в Компанию за получением соответствующих консультаций.

3.7. Восстановление данных:

Восстановление данных ПО осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями Пользователя ПО, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование ПО.

Данная услуга оказывается по заявке Заказчика и после согласования с Компанией сроков, стоимости и иных условий ее оказания.

Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий/событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

3.8. Модернизация ПО:

Модернизация ПО выполняется с целью совершенствования функциональных возможностей ПО, а также для устранения выявленных в процессе эксплуатации программных ошибок.

Модернизация для совершенствования функций/модулей ПО производится по запросам Заказчика на основании заключенных с ним договоров, где указываются технические требования к выполняемой доработке ПО и иные условия выполнения работ.

В рамках модернизации Компанией могут быть оказаны следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании ПО;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО;
- прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО;
- согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация ПО по заявкам заказчика;
- модернизация ПО в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и т.п.;

- предоставление заказчику новых версий ПО, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение Пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации.

4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки жизненного цикла программного обеспечения

4.1. Для работы с ПО все Пользователи должны иметь навыки работы с персональным компьютером на уровне пользователя, навыки работы в браузере на уровне пользователя, а также дополнительные компетенции, приведенные ниже.

4.2. Пользователь обязан знать содержание следующих документов:

- документации по эксплуатации ПО;
- нормативно-правовых актов в области, связанной с функциональным назначением ПО, а именно в области обмена бухгалтерской информацией между системами управленческого и бухгалтерского контуров учета.

4.3. Пользователь в целях реализации задачи администрирования должен владеть навыками установки и настройки программного обеспечения, организующего программное окружение для работ ПО, знать основы мониторинга и настройки производительности программного обеспечения и баз данных, обладать опытом работы по настройке вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, настроек системной политики прав пользователей в операционных системах, организации сред виртуализации. Для развертки решения необходимы базовые навыки конфигурирования в системах семейства 1С, настройки Планов обмена. Пользователь должен иметь знания основного функционала программы «1С: Управление производственным предприятием 1.3», а также иметь навыки работы в ней.

5. Заключительные положения

5.1. Внесение изменений в настоящий документ осуществляется по решению руководителя ООО «Интеграл-СК». Внесенные изменения вступают в силу с момента утверждения новой редакции настоящего документа руководителем ООО «Интеграл-СК» и ее размещения на официальном сайте.