



**АПИС**  
АВТОМАТИЗАЦИЯ И ПРОЕКТИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ

Общество с ограниченной ответственностью “Автоматизация и проектирование информационных систем”

ОГРН 1092130000665 ИНН 2130052540

428001, Чувашская Республика - Чувашия, г. Чебоксары, пр-кт Максима Горького, д. 10, помещ. 9

+7(8352)460-620 [apis@informatica.ru](mailto:apis@informatica.ru)

**Описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла программного обеспечения, устранение неисправностей,  
выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование  
программного обеспечения “Расширение “Управление производством мебельных  
фасадов” для конфигурации “1С:Управление нашей фирмой”**

**г. Чебоксары  
г. 2023**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Общие сведения о программном обеспечении.</b>	<b>3</b>
1.1. Термины и сокращения.	3
1.2. Язык программирования.	3
<b>2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.</b>	<b>3</b>
2.1. Назначение сопровождения программного обеспечения.	4
2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО.	4
2.3. Техническая поддержка пользователей.	4
<b>3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.</b>	<b>5</b>
<b>4. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.</b>	<b>6</b>
<b>5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.</b>	<b>6</b>
<b>6. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.</b>	<b>7</b>

## 1. Общие сведения о программном обеспечении.

Программное обеспечение “Расширение “Управление производством мебельных фасадов” для конфигурации “1С:Управление нашей фирмой” - это программа для ЭВМ, являющееся представленной в объективной форме совокупностью данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств, в целях получения определенного результата, включая подготовительные материалы, полученные в ходе разработки программы для ЭВМ, и порождаемые ею визуальные отображения. Правообладателем программного обеспечения является Общество с ограниченной ответственностью “Автоматизация и проектирование информационных систем”.

Программное обеспечение “Расширение “Управление производством мебельных фасадов” для конфигурации “1С:Управление нашей фирмой” предназначено для автоматизации бизнес-процессов, которая обеспечивается следующим функционалом: заполнение данных спецификация с помощью упрощенного конструктора; установка цен в разрезе свойств характеристик номенклатуры; заполнение норм выполнения для номенклатуры: стандартная норма и в зависимости от свойств (напр., срок больше из-за патины) для автоматического расчета даты готовности в заказе покупателя; создание заданий на производство, отслеживание измененных заказов покупателей с помощью обработки формирований заданий на производство.

### 1.1. Термины и сокращения.

Сокращение:	Расшифровка сокращения:
<b>Программное обеспечение (ПО)</b>	Программное обеспечение “Расширение “Управление производством мебельных фасадов” для конфигурации “1С:Управление нашей фирмой”
<b>Разработчик/ Исполнитель</b>	Общество с ограниченной ответственностью “Автоматизация и проектирование информационных систем”.
<b>Пользователь</b>	Лицо, получившее доступ к Программному обеспечению.

### 1.2. Язык программирования.

Языками программирования для Программного обеспечения являются:

- Встроенный язык платформы “1С:Предприятие 8”

## 2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственным планом правообладателя по доработке ПО, а также по заявкам Пользователей. При этом поддержание ПО включает в себя восстановление данных и консультации Пользователей по вопросам его эксплуатации.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- Расширение функционала ПО в соответствии с собственным планом доработок Правообладателя и/или на основе отзывов Пользователей;
- Устранение сбоев и технических проблем выявленных в процессе эксплуатации ПО;
- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.);
- Осуществление поддержки Пользователей по вопросам эксплуатации ПО.

В рамках технической поддержки ПО со стороны правообладателя также предоставляется Пользователям следующее:

- помощь в настройке и администрировании;
- предоставление справочной информации;
- объяснение функционала ПО, помощь в эксплуатации ПО (техническая поддержка);
- проведение модернизации ПО;
- восстановление данных ПО;
- предоставление документации по запросам;
- оказание иной помощи и консультаций Пользователям ПО по их запросу.

### **2.1. Назначение сопровождения программного обеспечения.**

Сопровождение программного обеспечения позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе Пользователей по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки Пользователей, иные ситуации);
- обеспечить гарантию корректного функционирования ПО и дальнейшего развития ее функционала.

### **2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО.**

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Программного обеспечения включены следующие сервисные процессы:

- консультирование Пользователей ПО по вопросам эксплуатации (по электронной почте) или письменно по запросу;
- обеспечение Пользователей новыми версиями ПО по мере их появления;
- обеспечение Пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации ПО;
- устранение ошибок в случае их выявления при работе с ПО.

### **2.3. Техническая поддержка пользователей.**

Техническая поддержка Пользователей осуществляется в формате консультирования по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения посредством звонка, по электронным каналам связи (по электронной почте) или письменно по запросу.

Пользователи могут воспользоваться технической поддержкой ПО, либо задать интересующий вопрос, позвонив по обозначенному на сайте телефонам - 8(8352) 46-06-20, а также написав письмо на электронную почту: apis@informatica.ru.

Для оказания технической поддержки ПО Пользователи также могут направлять возникающие вопросы письменно на почту по адресу: 428001, Чувашская Республика - Чувашия, г. Чебоксары, пр-кт Максима Горького, д. 10, помещ. 9.

Техническая поддержка осуществляется с понедельника по пятницу, с 08:30 по 17:30 по московскому времени.

В рамках технической поддержки ПО предоставляется:

- помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;
- общие консультации по работе в ПО;
- помощь по иным возникающим вопросам.

### **3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.**

Выявление неисправностей ПО осуществляется в результате обращения Пользователей в службу поддержки. В этом случае принимаются электронные обращения на электронную почту Правообладателя, либо в рамках телефонного звонка/ обращения по форме обратной связи, указанных ранее.

В случае поступления обращения от Пользователя, специалист поддержки запрашивает всю необходимую информацию для оценки проблемы и на основе этой информации присваивает ей приоритет, сроки исправления и конкретного технического специалиста, ответственного за ее устранение.

Основными действиями технического специалиста при устранении проблемы являются:

- подтверждение проблемы, путем ее воспроизведения в соответствии с полученной информацией;
- если проблема подтверждена, происходит ее локализация, оценка сроков и устранение, в ходе которого могут быть привлечены другие технические специалисты;
- после исправления проблемы, код тестируется и передается на рассмотрение другому техническому специалисту с целью ревизии кода;
- в завершении принимается решение о включении исправлений в один из будущих релизов ПО (или в ближайший релиз в соответствии с внутренним графиком обновлений Исполнителя или же в отдельный внеплановый релиз в случае критичности проблемы).

Задачи устранения неисправностей и совершенствования функциональности выполняются полностью силами правообладателя ПО.

Данные процессы протекают в непрерывном режиме, без остановки функционирования ПО.

Таким образом неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены Разработчиком следующим образом:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу Пользователя любым способом, указанным в разделе 2.3.

#### **4. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.**

Программное обеспечение развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Основными направлениями работ по совершенствованию и доработке ПО являются:

- расширение функционала ПО с целью привлечения новых Пользователей и поддержания интереса к нему у имеющихся Пользователей;
- устранение технических проблем;
- оптимизация производительности (как с целью оптимизации расходов на поддержание инфраструктуры серверов, так и с целью обеспечить лучший уровень взаимодействия Пользователя с ПО);
- обновление интерфейса (с целью повысить удобство пользования обширным функционалом ПО);

#### **5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.**

**Пользователи ПО** - должны обладать навыками работы и базовыми знаниями работы с операционной системой Windows и ее команд: создание папок, копирование, сохранение файлов, запуск программ, а также навыки работы с программным обеспечением “1С:Управление нашей фирмой”.

Для работы с ПО Пользователю каких-либо специальных навыков или опыта для использования ПО не требуется, по своему желанию Пользователь может ознакомиться с руководством по использованию ПО (инструкцией) на сайте Правообладателя по ссылке: <https://apis21.com/nashi-razrabotki/upravlenie-proizvodstvom-fasadov>

**В процессе обеспечения поддержки работоспособности ПО задействован следующий персонал Правообладателя:**

**Техническая поддержка, модернизация и гарантия ПО:**

**Количество:** 5 человек

**Ко всем сотрудникам предъявляются следующие требования:**

- Знание функциональных возможностей ПО, позволяющее обеспечить качественный уровень консультации по вопросам эксплуатации ПО при обращениях пользователей в поддержку;
- Обладать навыками анализа бизнес-процессов и учета;
- Глубокое понимание принципов работы 1С:Платформы и ее компонентов;
- Понимание принципов организации данных и структурирования базы данных;
- Опыт работы с конфигурацией “1С: Управление нашей фирмой 8”;
- Умение вести документацию разработанной системы;
- Знания используемого при разработке ПО встроенного языка программирования 1С:Предприятие 8;
- Опыт работы с отчетами и обработками в 1С:Предприятие
- Знание основ бизнес-процессов и понимание специфики работы в отрасли мебельного производства.

**Обязанности указанных сотрудников:**

1. разработка и поддержка текущего кода согласно разработанному макету;

2. исправление ошибок в коде;
3. участие в общих звонках и обсуждениях результатов работы.

**6. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.**

Контактные данные:

e-mail: [apis@informatica.ru](mailto:apis@informatica.ru)

Телефон: +7 (8352) 460-620

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки, включая персонал Разработчика, находятся по следующему адресу: 428001, Чувашская Республика - Чувашия, г. Чебоксары, пр-кт Максима Горького, д. 10, помещ. 9.