

Описание процессов обеспечивающих поддержание жизненных циклов ПО.

Введение.....	2
Жизненный цикл программного продукта	2
Регламент работы технической поддержки.....	2
Контактная информация	3

Введение

Данная инструкция описывает алгоритмы, поддерживающие жизненный цикл Отчета, а именно оказание технической поддержки пользователя.

Жизненный цикл программного продукта

Внешний отчет «Отчет о количестве документов конфигурации на платформе 1С» (далее Отчет) предоставляется в формате внешнего отчета для использования на базе платформы 1С: Предприятие 8. Заказчику направляется файл отчета в формате ecf, инструкция по установке и руководство пользователя.

Регламент работы технической поддержки

В случаях возникновения сбоев в работе Отчета пользователь может воспользоваться сервисом технической поддержки с помощью одного из двух предложенных способов:

- 1) отправка запроса на email адрес info@regionit.com;
- 2) по телефону 8(8184) 548-550 или 8(918)356-8440.

При использовании первого способа – обращение через электронную почту, пользователю следует придерживаться следующей последовательности:

- ✓ Описать суть проблемы,
- ✓ Приложить скриншот (по возможности),
- ✓ Описать технические детали проблемы.

Специалист технической поддержки в порядке приоритетов и очереди заявок обрабатывает запрос пользователя и предоставляет обратную связь указанным способом со стороны клиента.

В случае использования второго способа специалист технической поддержки фиксирует проблему в Реестре заявок. Далее в порядке

приоритетов и очереди обрабатывает заявку пользователя и предоставляет обратную связь указанным способом со стороны клиента.

Контактная информация

Информация о юридическом лице:

- Название организации: Общество с ограниченной ответственностью "Региональная ИТ Компания"
- Юридический адрес: 353103, Краснодарский Край, м.р-н Выселковский, с.п. Выселковское, ст-ца Выселки, тер. дпк Дорожник, ул Рябиновая, дом 173/1;
- ОГРН: 1222300017455
- ИНН: 2360014500

Контактные данные службы технической поддержки:

- Телефон: 8(8184) 548-550, 8(918)356-8440
- Email: info@regionit.com

График работы и рабочее время:

- ПН. – ПТН. с 09.00 до 13.00, с 14.00 до 18.00 по московскому времени
- СБ, ВСКР. – выходные дни
- График работы технической поддержки в праздничные и предпраздничные дни определяется в соответствии с производственным календарем.