

## **Синимекс: Интеграционный адаптер для 1С**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, включая устранение неисправностей и совершенствование программного обеспечения.

Требования к специалистам для поддержки и развития программы.

## Оглавление

1. Общие сведения.....	3
2. Поддержание жизненного цикла Программы .....	3
2.1. Сервисные процессы сопровождения .....	3
2.2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	3
2.3. Совершенствование программного обеспечения.....	6
2.4. Техническая поддержка программного обеспечения. ....	6
2.5. Информация о фактическом наличии персонала, задействованного в процессах обеспечения жизненного цикла; информация об фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и служб поддержки .....	7
3. Требования к персоналу, обеспечивающему работу ПО на рабочих местах .....	7
4. Требования к техническому персоналу для поддержания жизненного цикла программы.....	7

## 1. Общие сведения

Наименование Программы – «Синимекс: Интеграционный адаптер для 1С». Данное программное обеспечение предназначено для интеграции любой системы на платформе 1С:Предприятие с внешними программами или оборудованием.

## 2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла ПО «Синимекс: Интеграционный адаптер для 1С» осуществляется в процессе сопровождения ПО, включая обновление релизов в соответствии с планом доработок и по заявкам пользователей, консультации пользователей по вопросам установки, настройки и эксплуатации.

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации пользователей по вопросам установки, настройки и эксплуатации

### 2.1. Сервисные процессы сопровождения

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

- ✓ консультирования пользователей и администраторов ПО по вопросам эксплуатации по телефону, электронной почте или письменно по запросу Заказчика;
- ✓ обеспечение пользователей новыми версиями ПО по мере их появления;
- ✓ обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- ✓ устранение ошибок в случае выявления их при работе с ПО.

### 2.2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

В случае возникновения неисправностей в программе, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет запрос на линию консультации компании «Синимекс». Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) проблемы, скриншот экрана с ошибкой.

Запросы могут быть следующего вида:

- ✓ Инцидент – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента;
- ✓ Проблема – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- ✓ Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- ✓ Запрос на доработку – запрос на проведение доработок Программы.

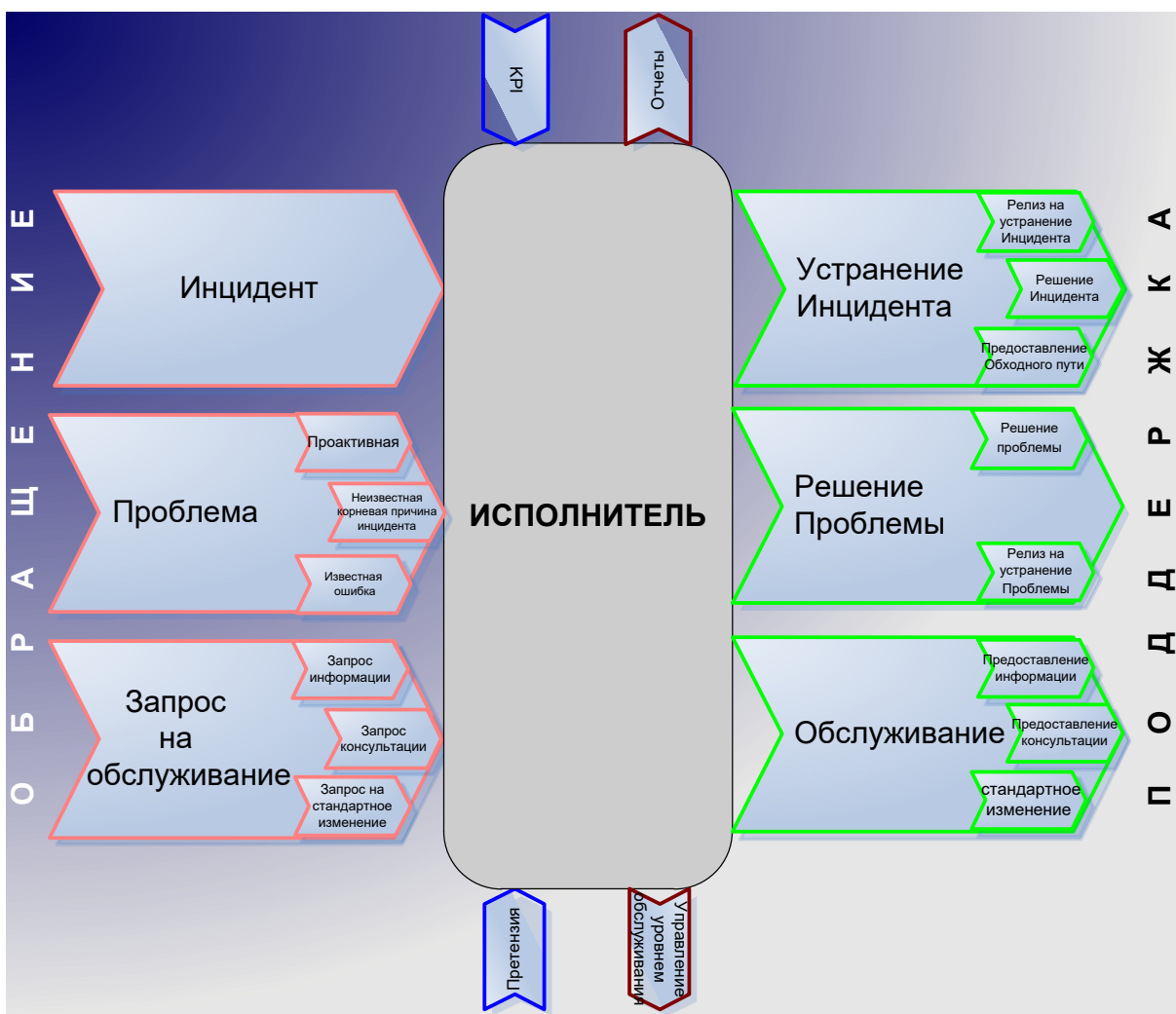
Запрос направляется пользователем на электронную почту [iidot@cinimex.ru](mailto:iidot@cinimex.ru).

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием Программы. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию.

Процесс взаимодействия Пользователя и Исполнителя (разработчика) приведен на Рис. № 1. Входящие к разработчику воздействия – инициируют начало предоставления Услуги технической поддержки.

Выходящие - к Пользователю, являются ожидаемыми результатами работы по поддержке.

Рис. №1



<b>Категория обращения – Инцидент</b>	
<b>ВХОДЫ</b>	<b>ВЫХОДЫ</b>
<p>Обращение о случившемся инциденте может соответствовать следующим типам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Сбой – не работает;</li> <li>○ Жалоба – работает, но плохо;</li> </ul>	<p>Подготовленное и предложенное Исполнителем решение по инциденту может быть в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Обходного пути, не устраняющего корневую причину, но позволяющую продолжать работу;</li> <li>○ Постоянного решения, которое устраняет корневую причину, но не требует изменение настроек, окружения или функциональности программного комплекса;</li> <li>○ Подготовленного релиза (патча, хотфикса) который, устраняет корневую причину, и является подготовленным и протестированным изменением или совокупностью изменений.</li> </ul> <p><i>При удачном применении, предложенного обходного пути, Заказчик закрывает зарегистрированный инцидент, но вправе зарегистрировать в рамках данного инцидента проблему. Принятие решения о регистрации проблемы производится в частном порядке Заказчиком, на основании анализа необходимости.</i></p>
<b>Категория обращения – Проблема</b>	
<b>ВХОДЫ</b>	<b>ВЫХОДЫ</b>
<p>Обращение об открытии проблемы может соответствовать следующим типам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Известная ошибка - известна корневая причина, нужно найти способ её устранения;</li> <li>○ Неизвестна корневая причина случившегося инцидента (ов) - нужно найти причину и способ её устранения;</li> <li>○ Проактивная проблема - пока работает, но возможно возникновение инцидента (ов).</li> </ul>	<p>Подготовленное и предложенное Исполнителем решение проблемы может быть в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Решения, которое устраняет корневую причину, но не требует изменение настроек, окружения или функциональности программного комплекса;</li> <li>○ Подготовленного релиза (патча, хотфикса) который, устраняет корневую причину, и является подготовленным и протестированным изменением или совокупностью изменений.</li> </ul>

	<i>Предложенное решение (подготовленный релиз) может быть обходным или/и постоянным.</i>
<b>Категория обращения - Запрос на обслуживание</b>	
<b>ВХОДЫ</b>	<b>ВЫХОДЫ</b>
<p>Обращение, связанное с запросом на обслуживание может соответствовать следующим типам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Запрос информации</li> <li>○ Запрос консультации</li> <li>○ Запрос на стандартное изменение</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Предоставление информации</li> <li>○ Предоставление консультации</li> <li>○ Выполнение запроса</li> </ul>

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

- ✓ Массовое обновление релиза ПО;
- ✓ Решение проблемы Пользователя (индивидуальное) по запросу пользователя.

### **2.3. Совершенствование программного обеспечения.**

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на почту технической поддержки по адресу: [iiot@sinimex.ru](mailto:iiot@sinimex.ru). Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программное обеспечение будут внесены соответствующие изменения.

### **2.4. Техническая поддержка программного обеспечения.**

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- ✓ помощь в установке;
- ✓ помощь в настройке и администрировании;
- ✓ помощь в установке обновлений;
- ✓ помощь в поиске и устранении ошибок ПО;
- ✓ помощь в эксплуатации ПО;
- ✓ предоставление документации;
- ✓ общие консультации по работе ПО.

Для пользователей ПО «Синимекс: Интеграционный адаптер для 1С» предоставляются услуги линии консультации по телефону и электронному адресу компании АО «СИНМЕКС-ИНФОРМАТИКА»

Техническая и информационная поддержка осуществляется по рабочим дням с 9.00 до 18.00 по московскому времени.

Контактные телефоны линии консультации:

8 (495) 955-7-955 доб. 5656

Адрес электронной почты: [iiot@cinimex.ru](mailto:iiot@cinimex.ru)

## **2.5 Информация о фактическом наличии персонала, задействованного в процессах обеспечения жизненного цикла; информация об фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и служб поддержки**

Подтверждаем, что компания АО «СИНИМЕКС-ИНФОРМАТИКА» обладает штатными специалистами, которые имеет необходимые сертификаты и опыт для разработки и поддержки ПО.

Отдел разработки ПО, служба гарантийного обслуживания, отдел технической поддержки расположены по адресу: 115184, г. Москва, улица Большая Татарская, д. 35, стр. 3, этаж 8.

### **Гарантийное обслуживание ПО осуществляется:**

- силами штатных сотрудников – 3 специалиста,

### **Техническая поддержка ПО осуществляется:**

- силами штатных сотрудников – 4 специалиста,

### **Модернизация ПО осуществляется:**

- силами штатных сотрудников – 2 специалиста.

## **3. Требования к персоналу, обеспечивающему работу ПО на рабочих местах**

- ✓ обладать навыками работы с платформой «1С:Предприятие 8», в т.ч. разворачивание, установка обновлений;
- ✓ обладать базовыми знаниями в части интеграции приложений;
- ✓ знать свои должностные обязанности;
- ✓ прочитать руководство пользователя Программы.

## **4. Требования к техническому персоналу для поддержания жизненного цикла программы**

**Специалист сопровождения** – 1-я очередь линии консультаций, обработка поступающих запросов, проверка и перенаправление заявок, консультации по заявкам.

**Администратор 1С** - развертывание, архивирование ИБ, управление правами пользователей, настройка и поддержка 1С:Предприятия 8.

**Аналитик** – 2-я очередь линии консультаций, анализ заявок пользователей, ведение и документирование доработок, разработка технических заданий, разработка и поддержка в актуальном состоянии документации, инструкций для пользователей, описание релизов.

**Разработчик** – программирование на платформе 1С:Предприятие 8, реализация заявок по техническим заданиям, реализация автоматических тестов.

**Тестировщик** – проверка ошибок по заявкам, тестирование доработок, проведение нагрузочного тестирования.

**Требования к администратору 1С:Предприятие** (развертывание, настройка и поддержка 1С:Предприятия 8, управление пользователями).