

1С-Перспектива

1С-ПЕРСПЕКТИВА: Бюджетирование

**Описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла
программного обеспечения,
в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе
эксплуатации программного обеспечения, совершенствование
программного обеспечения, а также информацию о персонале,
необходимом для обеспечения такой поддержки**

ООО «1С-ПЕРСПЕКТИВА»

г. Москва, 2024 г

СОДЕРЖАНИЕ

1	ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ.....	3
2	ВВЕДЕНИЕ.....	3
2.1	Общие сведения.....	3
3	ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО.....	4
4	СЕРВИСНЫЕ ПРОЦЕССЫ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	4
4.1	Установка ПО.....	4
4.2	Настройка ПО.....	5
4.3	Администрирование ПО.....	5
4.4	Тестирование и модификация ПО, устранение сбойных ситуаций.....	5
4.5	Техническая (технологическая) поддержка пользователей ПО.....	6
4.6	Проведение модификации и совершенствования ПО.....	7
5	ИНФОРМАЦИЯ О ПОЛЬЗОВАТЕЛЯХ.....	8
5.1	Основные группы пользователей.....	8
5.2	Персонал, обеспечивающий работу ПО на местах.....	8
5.3	Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и адаптацию ПО.....	8
6	ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ РАЗРАБОТЧИКА.....	8
6.1	Структура службы технической поддержки.....	9
6.1.1	Первая линия поддержки.....	9
6.1.2	Вторая линия поддержки.....	9
6.1.3	Третья линия поддержки.....	10
6.1.4	Четвёртая линия поддержки.....	10
7	ФАКТИЧЕСКИЙ АДРЕС РАЗМЕЩЕНИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ РАЗРАБОТКИ, РАЗРАБОТЧИКОВ И СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ.....	10

1 ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем регламенте применяются следующие термины и сокращения:

Компания	Юридическое лицо ООО «1С-Перспектива»
Разработчик	Компания ООО «1С-Перспектива»
Заказчик	Владелец действующей лицензии на использование ПО «1С-ПЕРСПЕКТИВА:Бюджетирование»
Пользователь	Сотрудник Заказчика, обратившийся в Службу технической поддержки Компании за поддержкой в процессе эксплуатации программного обеспечения Компании
Служба технической поддержки	Структурное подразделение Компании, обеспечивающее регистрацию и исполнение обращений Пользователей отраслевых и продуктовых решений Компании
ПО (Программный Обеспечение)	Программное обеспечение «1С-ПЕРСПЕКТИВА:Бюджетирование»

2 ВВЕДЕНИЕ

Документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения (продукта) «1С-ПЕРСПЕКТИВА:Бюджетирование» (далее – ПО), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

2.1 Общие сведения

ПО «1С-ПЕРСПЕКТИВА:Бюджетирование» разработан в среде «1С:Предприятие 8» и работает в режиме управляемого приложения.

Расширение «1С-ПЕРСПЕКТИВА:Бюджетирование» разработано для конфигураций «1С:Управление холдингом 8», «1С:ERP. Управление холдингом» с сохранением всех возможностей и механизмов типовых решений.

Для работы расширения необходимо наличие:

- установленной платформы «1С:Предприятие 8.3» на необходимое количество рабочих мест;
- установленной конфигурации «1С:Управление холдингом 8» или «1С:ERP. Управление холдингом».

ПО «1С-ПЕРСПЕКТИВА:Бюджетирование» предназначен для: автоматизации процессов бюджетирования крупных компаний и позволяет разработать:

- модель хранения данных,
- расчеты,
- формы ввода и отчеты для конечных пользователей.

Расширение содержит в себе функциональность, отсутствующую в типовых конфигурациях «1С:Управление холдингом 8», «1С:ERP. Управление холдингом», а именно:

- Зависимые от времени реквизиты справочников;
- Зависимые от времени иерархии элементов справочников;
- Отношения аналитик;
- Возможность использования большого количества аналитик в отчетах и формах ввода;
- Универсальный инструмент блокировки данных от изменения.

3 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

Поддержание жизненного цикла ПО «1С-ПЕРСПЕКТИВА:Бюджетирование» осуществляется за счет сопровождения ПО, включающего следующие сервисные процессы:

- установка и настройка;
- администрирование ПО в процессе ее эксплуатации;
- совершенствование ПО;
- консультации по вопросам использования ПО;
- получение и установка новых версий ПО.

Сопровождение ПО необходимо для обеспечения:

- отсутствия перерывов в работе работников предприятия по причине невозможности функционирования ПО (нарушения инструкции при установке и настройке, ошибок в работе ПО, упущений в работе администраторов ПО, не предусмотренных документацией действий пользователей и т.п.);
- обеспечения гарантий корректного функционирования и дальнейшего развития её функционала.

Сопровождение ПО может быть осуществлено с помощью:

- консультирования пользователей программного продукта по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте и другим средствам коммуникации) или в письменном виде по запросу пользователей;
- устранением недоработок в случае их обнаружения при работе с программным продуктом;
- удаленным подключением к рабочей станции и серверу по телекоммуникационным сетям для выявления проблемы и ее устранения разработчиком.

4 СЕРВИСНЫЕ ПРОЦЕССЫ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

4.1 Установка ПО

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

Дистрибутив ПО, передаваемый Заказчику, содержит все модули, согласованные для поставки. Состав модулей ПО определен в лицензионном договоре, в рамках которого передается неисключительная лицензия на право использования ПО.

4.2 Настройка ПО

Настройка модулей ПО выполняется самостоятельно Заказчиком в процессе эксплуатации ПО. Настройка выполняется в соответствии с руководством пользователя.

4.3 Администрирование ПО

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

- Установка обновлений, получаемых от разработчика. Установка обновлений выполняется самостоятельно Заказчиком в соответствии с документацией по эксплуатации и при наличии у Заказчика действующего договора на техническую поддержку.
- Выполнение планового и внепланового резервного копирования данных.
- Резервное копирование и восстановление данных из резервной копии осуществляется штатными средствами администрирования реляционной системы управления базами данных.
- Проведение диагностики ПО. При эксплуатации ПО следует проводить мониторинг таких параметров сервера, как:
 - использование и нагрузка ядер центрального процессора;
 - использование оперативной памяти (ОЗУ);
 - использование и нагрузка дисковой подсистемы, предельный объём базы данных ограничивается используемой в ПО версией реляционной системы управления базами данных;
 - использование сетевой подсистемы;

4.4 Тестирование и модификация ПО, устранение сбойных ситуаций

Основанием для проведения тестирования или модификации ПО может являться одно из нижеследующих обстоятельств:

- получение извещения об ошибке, диагностированной на эксплуатируемом ПО;
- получение заявки заказчика о доработке с целью реализации улучшенных или расширенных функциональных характеристик;
- инициативная доработка (в рамках развития функциональных характеристик ПО).

В случае если основанием для внесения изменений в исходный текст ПО является извещение об ошибке, технологический цикл производимых работ включает в себя дополнительный комплекс мероприятий по локализации данной ошибки. Локализация ошибки заключается в осуществлении моделирования, при котором эта ошибка устойчиво проявляет себя в заданных условиях эксплуатации.

Технологическая цепочка модификации ПО включает следующие последовательные стадии:

- модификацию исходного текста программы;
- компиляцию из исходного текста исполняемого модуля;
- тестирование, включающую проверку заданных изменений функциональных характеристик, а также совместимости с системными сервисами применительно к используемым разновидностям операционной системы.

Типовой технологический цикл тестирования включает в себя следующие процедуры:

- осуществляется прогон отдельно взятого программного модуля с целью подтверждения заданных функциональных характеристик;
- проводится проверка соответствия функционирования программного модуля в соответствии с логикой, описанной в эксплуатационной программной документации (Руководство пользователя);
- осуществляется прогон программного модуля в моделируемых условиях программного окружения на реально функционирующем комплексе с целью подтверждения условий программной и информационной совместимости.

4.5 Техническая (технологическая) поддержка пользователей ПО

Услуга технической поддержки направлена на обеспечение работоспособности, либо - в случае возникновения отказов - восстановление работоспособности ПО. Заказчик на момент начала действия услуги технической поддержки ПО должен обладать правами на использование ПО и действующий договор на техническую поддержку.

В рамках предоставления услуги Технической поддержки ПО Компания выполняет следующий объём работ:

- консультирование по установке ПО в объеме руководства по установке;
- консультирование пользователей по конфигурации продукта и рациональному использованию его функционала;
- в случае Обращения по сбою в работе ПО, сбор полного объема информации об обнаруженной проблеме;
- работа с ошибками и восстановление функциональности программ;
- анализ ПО с целью локализации случаев сбоя;
- подробный анализ имеющихся проблем и/или ошибок;
- предоставление временных решений для внезапных ситуаций сбоя в программе;
- взаимодействие с партнерскими компаниями, которые предоставляют поддержку собственных программ, влияющих на функциональность ПО Компании;
- пояснение функционала модулей ПО, если соответствующее описание отсутствует в документации;
- разъяснения вопросов лицензирования ПО;
- приём пожеланий и запросы по совершенствованию функционала ПО.

Услуга технической поддержки ПО предоставляется в полном объеме для актуальных версий ПО. Техническая поддержка предыдущих версий ПО может быть ограничена или прекращена. Пользователям версий ПО, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления и обновления сборок ПО, а также помощь в переходе на актуальные версии ПО.

Ограничения услуги.

Консультации и услуги, предоставляемые в рамках технической поддержки, **не включают** в себя содействие относительно следующих вопросов:

- проектирования и разработки приложений;
- использования Платформы за пределами функционала ПО;
- сбоев, вызванных программными продуктами и операционными системами, третьих производителей;
- консультации конечных пользователей;
- оптимизации производительности;
- анализ корректности или некорректности введенных данных, цифр и т.п.;
- исправление ошибок, вызванных некорректным вводом данных в базы данных программного продукта.

В рассмотрении обращения может быть **отказано**, если обнаружены факты:

- использования недокументированных возможностей ПО;
- нарушения лицензионного соглашения поддерживаемого ПО;
- нештатной установки или использования ПО способами, отличными от описанных в документации по ПО;
- модификации, доработки или изменение ПО, предпринятые Пользователем или третьей стороной;
- нарушение установленного порядка обновления и/или восстановления ПО.

Решение Обращения может быть **отложено или даже невозможно** по следующим основным причинам:

- невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к инфраструктуре Пользователя;
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- Обращение требует доработки функционала ПО;
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию ПО;
- Обращение сформулировано неинформативно и/или предоставление информации по заявке не происходит своевременно, либо происходит не по существу;
- вопрос возник в связи с нарушением правил использования лицензии.

4.6 Проведение модификации и совершенствования ПО

Модификация и доработка программного обеспечения выполняется с целью совершенствования функциональных возможностей, а также для устранения выявленных в процессе эксплуатации программных ошибок.

Модификация для совершенствования функций ПО «1С-ПЕРСПЕКТИВА:Бюджетирование» производится в соответствии с планами развития ПО, а также в рамках заключенных с Заказчиками договоров, где указываются технические требования к выполняемой доработке ПО.

В рамках доработок ПО по договорам, заключенным с Заказчиком, выполняются следующие работы:

- прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в ПО;
- согласование с Заказчиком возможности, стоимости и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам, указанным в заявке;
- выявление и устранение ошибок в работе ПО;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации.

5 ИНФОРМАЦИЯ О ПОЛЬЗОВАТЕЛЯХ

5.1 Основные группы пользователей

В процессы эксплуатации ПО вовлечены следующие группы пользователей:

1. Персонал, обеспечивающий работу ПО на местах:
 - Пользователи
 - Администраторы
2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и адаптацию ПО
 - Специалисты технической поддержки
 - Специалисты-разработчики

5.2 Персонал, обеспечивающий работу ПО на местах

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Работа с ПО подразумевает наличие знаний функциональных возможностей ПО и особенностей работы с ними, для чего пользователю следует изучить свои должностные инструкции и руководство пользователя.

Администратор ПО должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows.

5.3 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и адаптацию ПО

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие ПО, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне специалиста;
- базовые знания по системам управления базами данных, предпочтительно СУБД Postgres Pro и Microsoft SQL SERVER 2012;
- знаниями по платформе «1С:Предприятие 8» и конфигурациям «1С:Управление холдингом 8» или «1С:ERP. Управление холдингом»;
- специалистам, осуществляющим адаптацию ПО, помимо вышеперечисленного, рекомендуется пройти в Фирме «1С» сертификацию на категорию «1С:Специалист».

6 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ РАЗРАБОТЧИКА

Персонал Разработчика ПО, привлекаемый к модификации, тестированию, устранению сбойных ситуаций, и технической поддержке ПО, обладает на профессиональной основе следующими навыками и компетенциями:

1. Квалификация: высшее образование (технического, математического, естественнонаучного или инженерно-экономического профиля) и опыт разработки программного обеспечения не менее 1 года.
2. Знания:
 - нормативные акты РФ в области разработки программного обеспечения и защиты прав;

- правообладателя на программное обеспечение;
- руководящие и нормативные материалы, регламентирующие методы разработки алгоритмов и программ и использования вычислительной техники при обработке информации;
- основные принципы структурного программирования;
- виды программного обеспечения;
- технико-эксплуатационные характеристики, конструктивные особенности, назначение и режимы работы ЭВМ, правила ее технической эксплуатации;
- технология автоматической обработки информации;
- виды технических носителей информации;
- методы классификации и кодирования информации;
- формализованные языки программирования;
- действующие стандарты, системы счислений, шифров и кодов;
- порядок оформления технической документации;
- передовой отечественный и зарубежный опыт программирования и использования вычислительной техники.

3. умения:

- написание исходных текстов программ для ЭВМ с использованием различных языков программирования;
- компоновка разработанных и отлаженных программ, других вспомогательных программных объектов, проверка целостности и совместимости содержимого комплектов (дистрибутивов) программного обеспечения;
- разработка инструкций по работе с программами, оформление необходимой программно- технической документации.

6.1 Структура службы технической поддержки

Для эффективного разделения обязанностей, корректной маршрутизации и эскалации выполняемых задач, в Компании используется многоуровневая структура Службы технической поддержки.

6.1.1 Первая линия поддержки

Основная задача первой линии поддержки — оперативно реагировать на поступающие обращения и устранять их в кратчайшие сроки, если для решения есть подготовленная инструкция, либо оперативно принять решение об эскалации на следующий уровень поддержки, посредством оформления Заявки на базе первичного Обращения.

Первая линия техподдержки может провести базовое устранение неполадок с помощью чек-листа, предоставить информацию о продукте или услуге, решить простые вопросы (с навигацией по приложению, проверкой оборудования или ПО, настройкой и пр.).

6.1.2 Вторая линия поддержки

Если специалисты первой линии не могут самостоятельно решить обращение на основании имеющихся знаний, то обращение эскалируется на сотрудников второй линии в форме Заявки. Это специалисты более высокой квалификации, которые имеют более глубокие знания продукта, решения и функционала платформ, на которых эти решения используются. На второй линии поддержки решается существенная часть поступающих Заявок.

Специалисты второй линии оценивают уже предоставленный объем поддержки, изучают переданные им вопросы, подтверждают обоснованность заявленной проблемы и ищут пути

для её решения. Пользователи не обращаются напрямую на вторую линию поддержки, при этом специалисты второй линии могут как самостоятельно обращаться к Пользователям за уточнениями, так и делать это через коллег из первой линии.

В рамках решения Заявки, специалисты второй линии поддержки могут общаться с партнёрами.

Помимо инструмента фиксации и работы с заявками от Пользователей, специалисты второй линии работают со специализированными системами:

- инструменты диагностики и мониторинга
- инструменты разработки и тестирования

6.1.3 Третья линия поддержки

На третьей линии поддержки решаются узкоспециализированные задачи, с которыми не смогли справиться специалисты первой и второй линий. Специалисты второй и третьей линий поддержки отличаются уровнем квалификации. Как правило, к третьей линии относятся специалисты с уникальными профильными знаниями в предметной области и с достаточными полномочиями для принятия управленческих решений в рамках работ по Заявке.

На третий уровень поддержки, как правило, эскалируются новые, ранее не проявлявшиеся Проблемы, или Инциденты, имеющие масштабные последствия для Пользователя и требующие быстрых и четких действий для устранения.

Специалисты третьей линии не общаются с Пользователями. Если в рамках Заявки необходимы уточнения, за ними к Пользователю обращаются специалисты второй или первой линии.

Эксперты третьей линии также отвечают за разработку новых направлений действий, их тестирование и передачу специалистам первых двух уровней поддержки.

6.1.4 Четвёртая линия поддержки

Четвёртая линия поддержки не участвует в повседневном процессе технической поддержки и подключается только к заявкам, исполнение которых требует:

- корневых знаний конкретного ПО
- управленческих решений относительно изменения функционала продукта.

Этот уровень поддержки включает в себя владельцев продуктов, системных архитекторов и бизнес-архитекторов Компании.

7 ФАКТИЧЕСКИЙ АДРЕС РАЗМЕЩЕНИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ РАЗРАБОТКИ, РАЗРАБОТЧИКОВ И СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ

ООО «1С-ПЕРСПЕКТИВА» ИНН 7709860400.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки: 109028, г.Москва, ул. Земляной Вал, 50А, стр. 2, 10 этаж.

Работа Службы технической поддержки осуществляется в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:00 часов с перерывом на обед с 13:00 до 14:00, за исключением выходных и праздничных дней.

Обращение в Службу технической поддержки обеспечивается следующими каналами связи:

- по электронной почте в budget@1C-perspective.ru в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.
- по телефону +7 (495) 981-81-60 (в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:00 часов по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней).