

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки

Программное обеспечение: «Модуль кадрового учета и планирования рабочего времени»

Содержание

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения	4
3. Информация о совершенствовании программного обеспечения.....	7
4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки	8
5. Техническая поддержка	9

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла Модуля обеспечивается за счет его сопровождения правообладателем и включает:

- проектирование и разработку изменений в соответствии с собственным планом доработок и заявками заказчиков;
- тестирование изменений перед передачей заказчику;
- поставку обновлений конфигурации и их установку в информационную базу заказчика;
- ведение эксплуатационной документации и ее актуализацию при изменении функционала;
- обучение и консультирование персонала заказчика;
- поддержку выпущенных версий, устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации;
- контроль совместимости Модуля с обновлениями платформы 1С:Предприятие, системы 1С:ЗКГУ .

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- консультации по установке Модуля и обновлению его версий;
- помощь в настройке нормативно-справочной информации: производственного календаря, продолжительности рабочего времени по категориям работников, перечня подстанций и отделов, видов занятости и видов направления учета;
- помощь в настройке ролевой модели и групп доступа пользователей;
- помощь в настройке и диагностике обмена данными с системой 1С:ЗКГУ ;

- консультации по формированию индивидуальных графиков, табелей учета рабочего времени и отчетов;
- поиск и устранение причин некорректной работы Модуля;
- предоставление документации;
- совершенствование Модуля.

Условия технической поддержки определяются договором с ООО «Комплексная автоматизация бизнеса». Контакт СТП: kab@1ckab.ru, +7 (473) 200-04-73, адрес: 394018, Воронежская обл., г. Воронеж, ул. Платонова, д. 19, помещение 14.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

При возникновении неисправностей в Модуле либо при необходимости его доработки пользователь направляет правообладателю обращение. Обращение должно содержать тему, описание сути проблемы и, по мере возможности, снимок экрана с сообщением об ошибке.

Работа по устранению ошибки состоит из следующих этапов:

1. Выявление ошибки.
2. Фиксация ошибки и информирование службы технической поддержки в системе приема обращений или по телефону.
3. Обработка обращения: идентификация причины возникновения ошибки и выполнение комплекса мероприятий по ее устранению.
4. Передача исправления заказчику и контроль результатов работы.

При обработке обращений используется следующая классификация приоритетов:

Приоритет	Описание
Блокирующий	Ошибка приводит к невозможности работы учреждения в целом, его подразделения либо одной из подсистем программного обеспечения.
Критический	Ошибка приводит к невозможности работы отдельного сотрудника или отдельной функции — например, к невозможности сформировать табель за период или получить кадровые события из системы-источника.
Некритический	Ошибка приводит к затруднительному использованию части функционала или к его работе с низкой производительностью, при наличии обходного решения.
Плановый	Ошибка не влияет на работу пользователя и не влечет измеряемых потерь в работе организации — например, опечатка в наименовании элемента интерфейса.

Нормативные показатели обработки обращений:

№ п/п	Показатель	Значение
-------	------------	----------



**КОМПЛЕКСНАЯ
АВТОМАТИЗАЦИЯ**

ООО «Комплексная автоматизация бизнеса»

ИНН 3664114755, КПП 366401001, ОГРН 1113668044280
р/с № 40702810402480000045 в АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва
БИК 044525593, к/с 30101810200000000593
Юридический/почтовый адрес: 394018, Воронежская обл., г.
Воронеж, ул. Платонова, д. 19, офис 14
E-mail: kab@1ckab.ru
Тел: +7 (473) 200-04-73
Сайт: <http://www.1ckab.ru>

1	Нормативный срок регистрации обращения	Не более 3 рабочих часов после обращения
2	Нормативный срок обработки сообщения об ошибке в зависимости от приоритета	С момента регистрации обращения: блокирующий — не более 1 рабочего дня; критический — не более 2 рабочих дней; некритический — не более 5 рабочих дней; плановый — не более 10 рабочих дней
3	Нормативный срок предоставления консультации	Не более 8 рабочих часов с момента регистрации обращения
4	Нормативный срок рассмотрения предложения по изменению программного обеспечения	Не более 5 рабочих дней после регистрации обращения по изменению
5	Нормативный срок подтверждения факта исправления ошибки	Не более 2 рабочих дней с момента предоставления Заказчику пакета, в

		который вошли выполненные по данному обращению изменения
6	Нормативный срок автоматического закрытия обращения при отсутствии ответа заказчика	5 рабочих дней с момента окончания нормативного срока подтверждения факта исправления ошибки либо отсутствия ответа Заказчика

3. Информация о совершенствовании программного обеспечения

Цель процесса совершенствования Модуля — непрерывное улучшение результативности и эффективности его использования.

Совершенствование выполняется итерационно: формируется набор требований, часть требований реализуется в очередной версии, затем набор дополняется новыми требованиями, и цикл повторяется. Для каждой части требований выполняются необходимые процессы и работы: анализ требований, проектирование, разработка, тестирование, сборка поставки и передача заказчику.

Развитие Модуля включает расширение функционала учета и планирования рабочего времени, добавление и доработку отчетов, оптимизацию производительности, актуализацию форм и правил учета при изменении требований трудового законодательства, а также поддержку совместимости с новыми версиями платформы 1С:Предприятие, системы 1С:ЗКГУ.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование Модуля, направив техническое предложение правообладателю на электронную почту:

- kab@1ckab.ru;
- через форму обратной связи на сайте.

Предложение рассматривается, и в случае признания его целесообразным включается в план разработки. Соответствующие изменения появляются в новой версии Модуля.

4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки

Техническую поддержку, устранение неисправностей и совершенствование Модуля обеспечивает персонал правообладателя.

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку Модуля, должен обладать навыками администрирования платформы 1С:Предприятие: работа с конфигуратором, установка и обновление конфигурации, обновление конфигурации базы данных, администрирование списка пользователей и назначение прав доступа, настройка обмена данными между информационными базами.

Пользователи Модуля должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя и знанием предметной области — порядка ведения графиков работы и табелей учета рабочего времени в учреждении.

Для работы с Модулем пользователю необходимо изучить эксплуатационную документацию, предоставляемую при установке программного обеспечения.

5. Техническая поддержка

Информирование заказчика о выходе новых версий и пакетов обновлений выполняется путем направления сообщения на официальный адрес электронной почты заказчика либо иным согласованным с заказчиком способом.

Для оказания услуг по технической поддержке обеспечивается прием обращений от специалистов заказчика в автоматизированной системе службы технической поддержки правообладателя. Дополнительно обеспечивается телефонная линия консультаций для администраторов по вопросам установки и настройки программного обеспечения и для работников заказчика, ответственных за эксплуатацию.

Временной режим обработки заявок: с 08:00 до 17:00 по рабочим дням (по Московскому времени).

Адрес СТП – Воронежская область, г. Воронеж, ул. Платонова, д. 19, помещ. 14.

Обращения обрабатываются в порядке поступления. Вне очереди обрабатываются обращения, требующие экстренного вмешательства или срочной консультации специалистов службы технической поддержки. Ответы могут быть даны в виде ссылок на соответствующие разделы документации или справочной системы платформы 1С:Предприятие.

В случае, когда исполнение обращения связано с прерыванием работы пользователей, время проведения работ согласовывается с инициатором обращения.

Контакты разработчика:

Бубнов Владимир Леонидович – директор – kab@1ckab.ru.



**КОМПЛЕКСНАЯ
АВТОМАТИЗАЦИЯ**

ООО «Комплексная автоматизация бизнеса»

ИНН 3664114755, КПП 366401001, ОГРН 1113668044280

р/с № 40702810402480000045 в АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва

БИК 044525593, к/с 30101810200000000593

Юридический/почтовый адрес: 394018, Воронежская обл., г.

Воронеж, ул. Платонова, д. 19, офис 14

Е-mail: kab@1ckab.ru

Тел: +7 (473) 200-04-73

Сайт: <http://www.1ckab.ru>

Адрес разработчика – Воронежская область, г. Воронеж, ул. Платонова, д.
19, помещ. 14.